



|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

|                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| <b>ENTREGABLE</b> | Operación nominal           |
| <b>Referencia</b> | Modelo de Operación General |
| <b>Edición</b>    | Rev 02                      |
| <b>Estado</b>     | Terminado                   |
| <b>Fecha</b>      | 28/01/2015                  |

## OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT

|                        | Nombre   | Función   | Fecha                    | Firma |
|------------------------|--|---|--------------------------|-------|
| <b>Creado por:</b>     | Marcia Fuentes                                       | Ingeniero de Estudios   | 10/11/2014               |       |
| <b>Revisado por :</b>  | Jaime Celis<br>Pedro Fuenzalida<br>Rodolfo Jaramillo | Jefe de Proyecto<br>Ingeniero Safety<br>Jefe Procesos Operacionales | 10/12/2014<br>12/01/2015 |       |
| <b>Aprobado por:</b>   | Fernando Uribe                                       | Jefe Procesos Operacionales (S)                                     | 10/12/2014               |       |
| <b>Autorizado por:</b> | Rodolfo Jaramillo                                    | Jefe Procesos Operacionales   | 28/01/2015               |       |


|            |                                      |  |      |
|------------|--------------------------------------|--|------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |      |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 1/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

| CONTROL DE CAMBIOS |                   |  |                   |
|--------------------|-------------------|--|-------------------|
| Revisión           | A cargo de:       | Cambios realizados   | Páginas           |
| 01                 | Fernando Uribe    | Revisión general del entregable, corrección de redacción.              | Todo el documento |
| 02                 | Rodolfo Jaramillo | Cambio de proceso de operación nominal visitas: Medios de comunicación | 8                 |

| COLABORADORES  |                        |                                 |
|----------------|------------------------|---------------------------------|
| Nombre         | Área                   | Colaboró en:                    |
| Nestor Asenjo  | Security               | - Procesos de operación nominal |
| Arturo Mayorga | Security               | - Procesos de operación nominal |
| Mariano Adasme | Administración General | - Procesos de operación nominal |

|            |                                      |  |      |
|------------|--------------------------------------|--|------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |      |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 2/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|


## Contenido

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Operación nominal .....   | 4  |
| 1.1.   | Inicio del control de acceso .....                                      | 4  |
| 1.1.1. | Procesos previos: creación de perfiles y registro de usuarios. ....     | 4  |
| 1.2.   | Control en accesos principales (peatonal y vehicular) .....             | 7  |
| 1.2.1. | Control de visitas .....  | 7  |
| 1.2.2. | Control de acceso contratistas .....                                    | 13 |
| 1.2.3. | Enrolamiento personal de emergencia .....                               | 15 |
| 1.2.4. | Enrolamiento personal regular de Metro .....                            | 15 |
| 1.3.   | Control de acceso en dependencias interiores edificio corporativo ..... | 18 |
| 1.3.1. | Acceso a dependencias interiores.....                                   | 18 |
| 1.3.2. | Acceso a dependencias fuera del horario administrativo.....             | 19 |

## TABLA DE ILUSTRACIONES

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| Ilustración 1 | Diagrama de Flujo inicio control de acceso.....           | 6  |
| Ilustración 2 | Diagrama de proceso de una visita .....                   | 12 |
| Ilustración 3 | Diagrama de Proceso de un contratista .....               | 15 |
| Ilustración 4 | Enrolamiento de personal por extravío de credencial ..... | 17 |

|            |                                      |  |      |
|------------|--------------------------------------|--|------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |      |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 3/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

## 1. Operación nominal

El nuevo sistema de control de acceso al edificio corporativo de Metro S.A. implica que algunas operaciones que actualmente se realizan para controlar y registrar a las personas que ingresan a las dependencias, sean modificadas, pero también implica efectuar actividades que hasta el día de hoy no se realizan o no están estandarizadas.

El concepto de *OPERACIÓN NOMINAL* hace referencia a las operaciones propias del sistema operando en forma normal, es decir, sin que ocurra un acontecimiento (o falla) en que las actividades a realizar involucren otras acciones, por ejemplo, frente a una operación degradada o emergencia.

A continuación se describen las operaciones nominales a establecer para el control de acceso.


### 1.1. Inicio del control de acceso

#### 1.1.1. Procesos previos: creación de perfiles y registro de usuarios.

Para que el sistema de control de acceso comience a operar, es necesario realizar previamente el levantamiento y registro de los tipos de usuarios en el sistema, quienes tendrán diferentes permisos de acceso a las dependencias del Edificio Corporativo. Las funciones a efectuar son:

- 1) El ADMINISTRADOR GENERAL, debe crear los perfiles de acceso de acuerdo a los tipos de usuarios que existen, lo que permitirá posteriormente, la eficiencia en el enrolamiento del personal y la carga de los datos de acceso en sus respectivas credenciales. En este sentido, existirán por ejemplo perfiles de: gerencias, trabajador por turno PCC, empleado de aseo, administrativos, contratista eventual o permanente, visitas, entre otros.
- 2) EL ADMINISTRADOR GENERAL solicitará a RR.HH los listados de todo el personal regular y contratista de Metro actualizado y esto será contrastado con el levantamiento que realicen de su personal cada GERENCIA.
- 3) Para el caso del levantamiento del personal contratista y/o subcontratista de Metro, es el JEFE DE PROYECTO (o Administrador de Contrato, Supervisor) el que debe informar, enviar y mantener actualizado los antecedentes del contratista (N° de contrato, empresa, identificación de personas a trabajar, junto con una fotografía y papel de antecedentes de cada uno, más el trabajo a realizar en el complejo) con el área de servicios externos de RR.HH. esto con el fin de validar los accesos correspondientes a las dependencias del edificio.

|            |                                      |  |      |
|------------|--------------------------------------|--|------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |      |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 4/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

- 4) En el caso de ingreso de nuevos usuarios, ya sea personal regular Metro como contratistas/subcontratistas, el ADMINISTRADOR DE CONTRATO debe avisar al ADMINISTRADOR GENERAL de este cambio en la base de datos, y el jefe respectivo debe hacer llegar los permisos de accesos correspondientes para dicho usuario. Posteriormente, el nuevo usuario es incluido en algunos de los perfiles creados por parte del ADMINISTRADOR GENERAL, y el ADMINISTRADOR USUARIO cargará en la base de datos el nuevo ingreso.
- 5) El administrador de contrato es el encargado de validar el personal vigente con RR.HH mediante la base de datos (Meta4 o Pronexo). Si tiene alguna duda, se reunirá directamente con los Jefes de Proyecto.
- 6) La Gerencia de Recursos Humanos (Área de Gestión y Control de Personas y Área de servicios externos) es la encargada de subir al sistema el listado actualizado de la totalidad de los trabajadores de Metro S.A., incluyendo en este el nombre completo, su anexo telefónico, Gerencia y Departamento al que pertenece, recinto donde realiza sus funciones habituales, como asimismo informará tan pronto como sea posible las altas y bajas del personal.
- 7) Una vez realizada esta labor, el ADMINISTRADOR DE CONTRATO solicita la creación de las CREDENCIALES a RR.HH. El Departamento de Personal de Metro, será el encargado de efectuar la creación y cargar los datos correspondientes de cada usuario con su respectivo perfil, realizando la distinción entre credenciales del personal Metro (color rojo) de las tarjetas designadas para contratistas y/o subcontratistas, tanto de Metro Operador (color verde) como Metro Constructor (color azul)
- 8) Una vez listas las credenciales, en el caso de contratistas es el propio JEFE DE PROYECTO el que las retira y entrega a la empresa contratista. Para el caso de personal de Metro, se procede como hasta el día de hoy, haciendo entrega personalmente por parte de RR.HH. a los trabajadores regulares de Metro.
- 9) Se debe crear un stock de credenciales de visitas (aprox. 1000) las cuales se mantendrán en las recepciones respectivas donde se realizará el enrolamiento de las personas y se habilitarán los accesos correspondientes.

|            |                                      |  |      |
|------------|--------------------------------------|--|------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |      |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 5/20 |

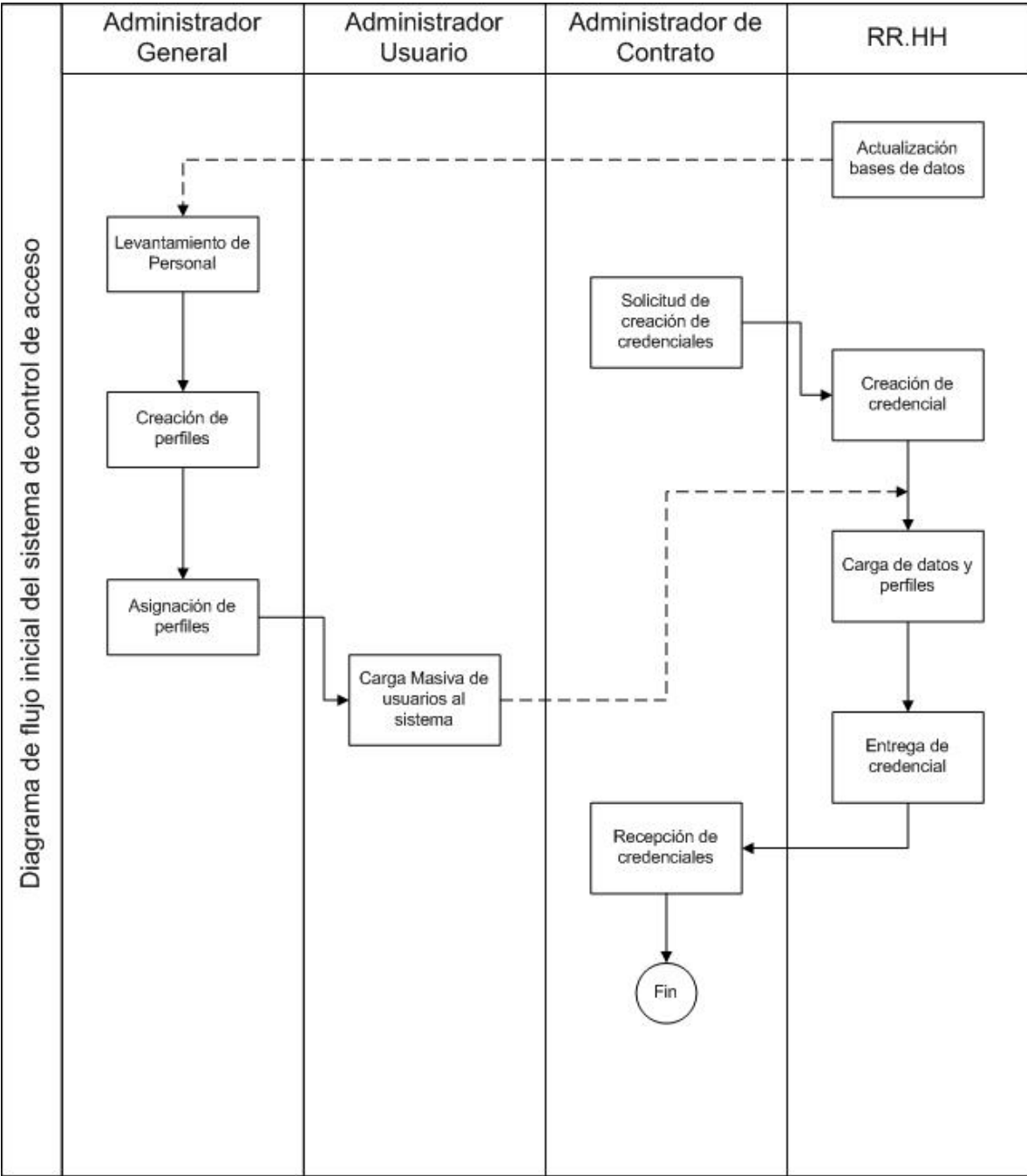



Ilustración 1 Diagrama de Flujo inicio control de acceso.

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

## 1.2. Control en accesos principales (peatonal y vehicular)

Se consideran accesos principales aquellos provenientes desde el exterior del edificio corporativo, es decir:

- ✓ Acceso principal, Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414 (peatonal)
- ✓ Acceso Vehicular Alonso Ovalle 1425 (vehicular)
- ✓ Acceso Lord Cochrane 59 (vehicular)


### 1.2.1. Control de visitas

De acuerdo al Reglamento Corporativo de Control de Accesos del Complejo Central Administrativo, toda visita debe ingresar al recinto exclusivamente por el acceso de Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1414 (*acceso principal*). Solo excepcionalmente se podrá autorizar el ingreso de visitas por otro acceso previa autorización validada por el ADMINISTRADOR GENERAL, quien será el responsable de su ingreso. La persona visitada debe hacerse responsable de su visita en el interior de las dependencias.

Considerando que en el acceso principal existe una estación de trabajo y sistema de enrolamiento, las funciones a seguir son:

- 1) Toda visita se deberá identificar con su cédula de identidad en la Unidad de Recepción e Informaciones, en donde la persona encargada (RECEPCIONISTA o VIGILANTE PRIVADO) deberá registrar sus datos por medio de un LECTOR DE CARNET DE IDENTIDAD (*enrolador de visita*), mediante el cual se llenará una planilla en el sistema destinado para tales efectos, en la que aparecerá su Nombre, Apellidos y RUT. Sumado a esto, manualmente la recepcionista deberá ingresar los datos del tipo de visita (programada, no programada, periodista, delegación) y la persona a visitar.
- 2) Para el caso de entrada de visitas por acceso vehicular, es el VIGILANTE PRIVADO el encargado de enrolar a las visitas y seguir los pasos descritos a continuación.
- 3) A continuación, la recepcionista deberá llamar por teléfono a la persona a visitar y validar el ingreso de dicha visita, registrar el tiempo estimado de estadía de la visita, y en que dependencias estará a fin de cargar dicha información en la credencial a entregar a la visita.
- 4) La recepcionista debe cargar los datos de permiso de accesos en una *CREDENCIAL DE VISITA*, la cual debe registrar el número de ID de la tarjeta entregada en el sistema.
- 5) Posteriormente, a la visita se le hace entrega de su *CREDENCIAL DE VISITA* y ésta puede acceder por el primer control de torniquetes del acceso principal y se le

|            |  |  |      |
|------------|--|--|------|
| Rev 02     |  | Modelo Operacional Control de Acceso     |      |
| Metro S.A. |  | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 7/20 |


|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

dan las indicaciones correspondientes por donde dirigirse hasta donde su visita o en defecto, la persona visitada acude al lugar donde llega la visita.

- 6) De acuerdo al Reglamento de Control de Accesos del Complejo Central Administrativo, será obligación de la visita portar en un lugar visible su credencial que lo acredita como tal, mientras dure su estadía, debiendo permanecer en el recinto al cual fue autorizado su ingreso. Asimismo, el personal de seguridad u otro funcionario de Metro S.A., que sorprenda a una visita en áreas ajena a la autorizada (principalmente zonas restringidas), podrá requerir su salida del recinto.
- 7) El trabajador de Metro S.A. que tenga visitas programadas, deberá comunicar oportunamente a la Unidad de recepción e Informaciones, en forma telefónica o correo electrónico a RECEPCION, respecto del ingreso de visita. Ante la llegada de esta visita, la Unidad de Recepción e Informaciones, previa validación de la visita según el punto 1) de este apartado, permitirá el ingreso informando a la persona correspondiente de su llegada y derivándola al lugar de destino previamente informado.
- 8) Queda prohibido el ingreso de todo tipo de vendedores, promotores o similares, con excepción de aquellos que cuenten con la debida autorización por escrito (digital) otorgada por el Departamento de Bienestar, quienes deben enviar el listado de tales personas al ADMINISTRADOR DE SISTEMA, quien informará al ADMINISTRADOR GENERAL para su debida autorización. En aquellos casos de agentes pertenecientes a entidades previsionales y de materias relacionadas con servicios al personal, su autorización, horarios de ingreso y permanencia serán otorgados de igual forma por el Departamento de Bienestar y su lugar de atención será en los lugares destinados específicamente por éste. El Departamento de Bienestar deberá informar oportunamente a la SUBGERENCIA DE SEGURIDAD y a ADMINISTRACIÓN GENERAL los permisos necesarios para su ingreso.
- 9) Una vez concluida la visita, ésta saldrá por el torniquete de la entrada principal que posee el sistema de recepción de credenciales, mediante el cual se realiza el proceso de devolución de la credencial. El sistema automáticamente deberá detectar al dueño de la credencial que ha salido para quedar registrado en línea su salida del recinto.
- 10) Para el caso de que el ingreso haya sido por el acceso vehicular, la (s) visita(s) pueden salir por este mismo lugar o por el acceso peatonal principal, y hacer entrega de su credencial de visita, ya sea por medio del torniquete que recibe dichas credenciales, o al vigilante privado ubicado en el acceso vehicular, quien habilitará posteriormente el levantamiento de la barrera.

|            |  |  |      |
|------------|--|--|------|
| Rev 02     |  | Modelo Operacional Control de Acceso     |      |
| Metro S.A. |  | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 8/20 |



|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

- 11) El ingreso de visitas *FUERA DEL HORARIO ADMINISTRATIVO* o en días festivos, solo podrá ser autorizado por el ADMINISTRADOR GENERAL. Tales visitas también deben identificarse en los puestos de control o recepción.

Quien acepta recibir esta visita, será responsable de ella, la que deberá ser acompañada por el personal de seguridad de Metro desde el acceso por el cual ingresa al recinto hasta su lugar de destino


Tras finalizar la visita fuera de horario, la persona que la recibió debe solicitar por medio del CCS, que personal de seguridad del recinto lo acompañe desde su ubicación actual hasta la salida del complejo.

**a) Control de acceso para representantes de Medios de Comunicación**

Para el caso de PERIODISTAS y sus acompañantes, que quieran ingresar a Metro S.A. para obtener antecedentes de alguna materia relacionada con la empresa, el canal de coordinación, atención y contacto para ellos, es la Dirección de Asuntos Públicos y Comunicaciones, perteneciente a la Gerencia Comercial de Metro. Esta Gerencia tiene la responsabilidad de avisar al ADMINISTRADOR DEL SISTEMA la visita programada enviándole un listado con los datos personales de todos los integrantes que ingresaran al recinto y el cargo asociado. Junto a esto, quien será el encargado Metro, del grupo de MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

- 1) El ingreso de MEDIOS DE COMUNICACIÓN es principalmente por el acceso Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414. En caso de ingreso de vehículos de prensa, esto se realiza por el acceso vehicular de Alonso Ovalle 1435, y se procede al enrolamiento de cada uno de los integrantes.
- 2) Para el enrolamiento de estas personas, se realiza el mismo proceso que VISITAS, identificándose por medio de su cédula de identidad mediante el enrolador de visitas. En caso que el número de VISITAS periodista sea un número igual o mayor a 10, se procede a enrolar solo a la persona a cargo y validar al resto por el listado de las personas que agendaron visita previamente.
- 3) La recepcionista llama por teléfono al área o encargado que recibirá a Medios de Comunicación.
- 4) Cada uno de los integrantes de Medios de Comunicación previamente identificado, recibirá una CREDENCIAL DE VISITA. Si el grupo es igual o superior a 10 personas, solo se cargan datos de la credencial al encargado del grupo. Toda persona identificada como tal, debe llevar su credencial en un lugar visible mientras se encuentre en las dependencias.
- 5) La credencial asignada, tendrá cargada en ella, los accesos permitidos a las diferentes dependencias y horarios establecidos de su estadía.

|            |                                      |  |      |
|------------|--------------------------------------|--|------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |      |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 9/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

- 6) La persona visitada, debe ir buscar a su (s) visitas y dirigirse con ellos al lugar asignado para entrevistas de Medios de Comunicación. Asimismo ir a dejarla a recepción una vez terminada la visita.
- 7) Una vez terminada la visita, la VISITA debe devolver su credencial en recepción.


**b) Control de acceso de delegaciones estudiantiles, entidades nacionales o extranjeras**

Para el caso de delegaciones estudiantiles, organizaciones o entidades nacionales o extranjeras, su presencia y desplazamiento por los recintos de la empresa será de responsabilidad directa de la Gerencia que realice la cita, desde su ingreso hasta su retiro. En otras palabras, es de responsabilidad del Coordinador de la visita la seguridad de las personas que conforman la delegación, quien tomará con antelación las medidas y coordinaciones pertinentes.

El enrolamiento de estas personas procede como sigue:

- 1) Es responsabilidad de cada Subgerencia enviar un listado con los nombres y RUT de cada uno de los integrantes de dichas delegaciones o entidades al ADMINISTRADOR DE SISTEMA, quien aprobará el ingreso de tales integrantes. Adjunto a ello, deben venir especificadas las dependencias por donde transitarán para habilitar los accesos permitidos.
- 2) El administrador, debe enviar el listado de personas a RECEPCIÓN, para que en el momento de la llegada de éstos, la recepcionista verifique frente a ese listado las personas presentes.
- 3) Si el número de integrantes de la delegación o entidad es inferior a 10 personas, se les solicitará su Cédula de Identidad para validar sus datos e ingresarlos en el sistema de control de acceso, y se le hará entrega A CADA UNO de los integrantes una CREDENCIAL DE VISITA con los datos cargados de los accesos permitidos.
- 4) Si el número de integrantes de la delegación o entidad es superior o igual a 10 personas, solo se validarán las personas por medio del listado previamente enviado, y se cargaran los datos de accesos solo a la CREDENCIAL DE VISITA de la persona encargada del grupo quien se enrolará por medio de su Cedula de Identidad. Al resto de los integrantes, también se le hará entrega de credencial pero sin datos cargados.
- 5) Para ambos casos del punto 3) y 4) de este apartado, la recepcionista debe avisar a la persona visitada de la llegada de dichas personas y solicitar que baje a buscar al grupo al HALL de ACCESO.

|            |                                      |  |       |
|------------|--------------------------------------|--|-------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |       |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 10/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

- 6) Es obligación de las visitas portar su CREDENCIAL en todo momento y un lugar visible mientras dure su estadía.
- 7) El personal de seguridad o cualquier funcionario Metro, que sorprenda a una visita en áreas ajenas a la autorizada, podrá requerir su salida del recinto.

**c) Control de acceso por actividades extraordinarias**

- 1) Las Gerencias, Departamentos, Sindicatos u otros grupos de personas de la Empresa que programen este tipo de actividades, deberán canalizar sus solicitudes con una anticipación de a lo menos 48 HORAS, a la GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS, quien analizará y podrá autorizar los requerimientos.
- 2) Posteriormente, la Gerencia de RR.HH deberá informar al ADMINISTRADOR DEL SISTEMA, y este a su vez informar al ADMINISTRADOR GENERAL sobre las actividades a realizarse con el día, la hora de inicio y término, detallar quienes ingresaran (nombre y RUT) y quien será el personal Metro responsable tanto de la actividad como del grupo de personas a ingresar.
- 3) El ADMINISTRADOR de SISTEMA valida y autoriza el ingreso de dichas personas a dependencias del edificio y debe enviar a RECEPCIÓN y ACCESO VEHICULAR el listado con las personas y la información necesaria para realizar el enrolamiento el día de la visita.
- 4) El día de la visita, Recepción realiza el mismo proceso de enrolamiento detallado para delegaciones.

|            |  |  |       |
|------------|--|--|-------|
| Rev 02     |  | Modelo Operacional Control de Acceso     |       |
| Metro S.A. |  | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 11/20 |

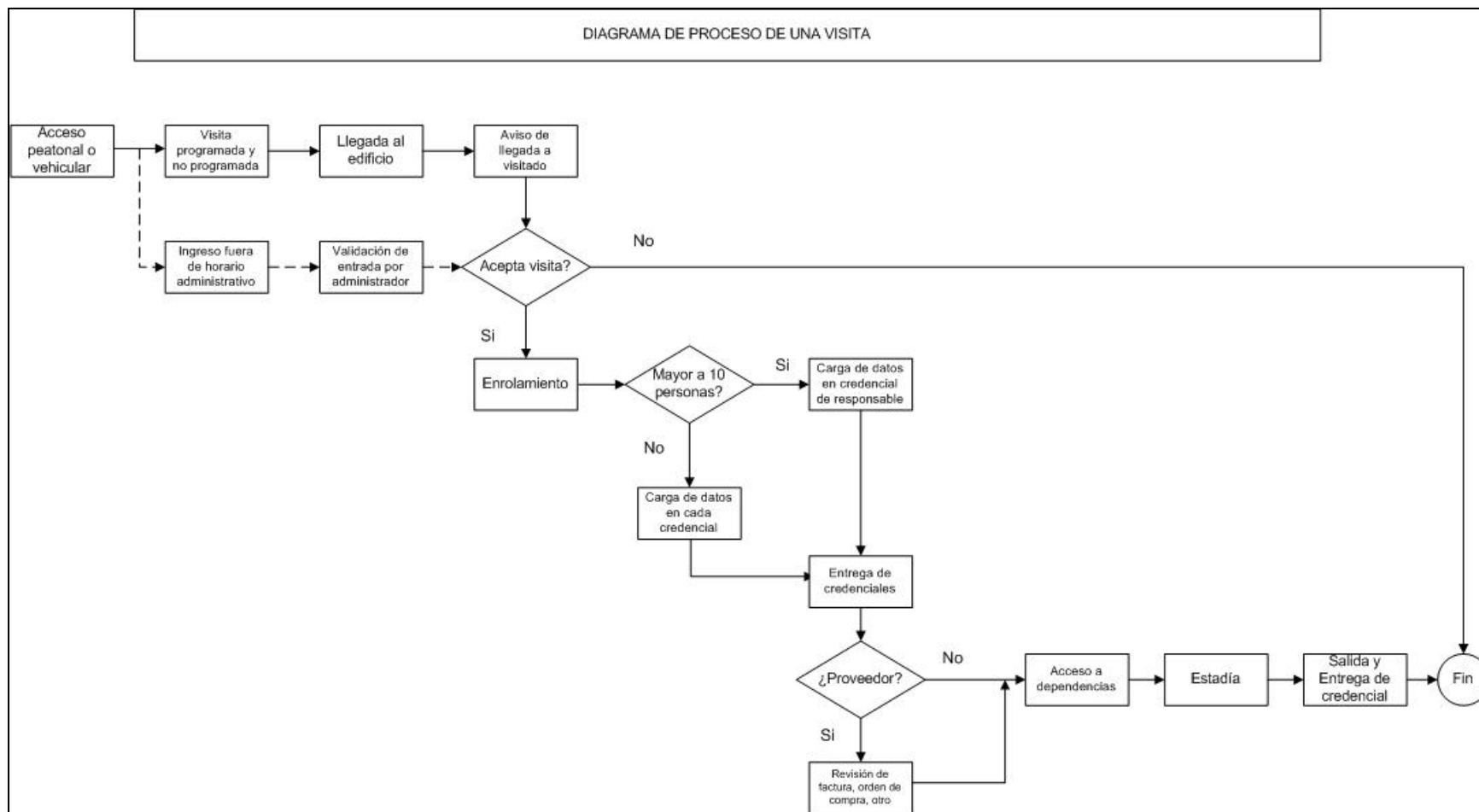



Ilustración 2 Diagrama de proceso de una visita

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

#### **d) Control de acceso de proveedores**


El ingreso de proveedores se puede realizar tanto por acceso peatonal Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414 como por el acceso vehicular Alonso Ovalle 1435.

- 1) Los PROVEEDORES son enrolados como VISITAS siguiendo los mismos pasos antes descritos en el CONTROL DE VISITAS (punto 7.2.1), es decir, enrolar por medio de Cédula de Identidad, avisar a la persona visitada y cargar los datos de accesos permitidos en la CREDENCIAL DE VISITA.
- 2) La credencial es entregada a cada una de los integrantes de este tipo de visita, visitas tales se validan en su ingreso y salida del recinto por medio de su credencial.
- 3) Cada uno de los integrantes que ingresan en vehículos, también DEBE SER REGISTRADO y ENROLADO por medio de su CEDULA DE IDENTIDAD en el acceso de Alonso Ovalle, y se le hará entrega de su CREDENCIAL. Esta credencial solo valida a la persona, y el levantamiento de la barrera vehicular, lo realiza el guardia de seguridad o vigilante privado que se encuentre en el acceso.
- 4) Para el ingreso de bienes, insumos, materiales o equipos por cualquiera de los accesos, se deberá presentar al personal de seguridad del acceso la Factura, Orden de Compra, Guía de Despacho o documento válidamente extendido por alguna jefatura de la empresa, en la cual se indique claramente el origen, destino y características de la entrega de los elementos a ingresar.
- 5) A la salida del recinto, la VISITA debe hacer entrega de la credencial otorgada a su entrada. Si su salida es por el acceso principal Alameda, la credencial es recepcionada en el torniquete que captura credenciales del acceso principal, post validación de salida. En caso de salir del edificio por acceso vehicular, el guardia o vigilante, debe solicitar la devolución de la credencial y validar su salida.

#### **1.2.2. Control de acceso contratistas**

- 1) El enrolamiento de CONTRATISTAS, esta previamente ingresado en la base de datos tal como el personal regular de Metro, a quienes poseen una credencial que los acredita como tal y permite los accesos a las dependencias correspondientes.
- 2) Se permite el ingreso de PERSONAL CONTRATISTA PERMANENTE que porten su credencial otorgada por el Departamento de Personal de Metro S.A.
- 3) El ingreso de estos trabajadores debe realizarse por el acceso de Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, validando su ingreso/salida al pasar por los torniquetes del acceso principal.

|            |                                      |  |       |
|------------|--------------------------------------|--|-------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |       |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 13/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

- 4) Los trabajadores desvinculados de empresas contratistas no podrán ingresar a las dependencias de Metro S.A., ya que automáticamente estarán fuera del sistema de control de acceso. Para poder ingresar, éstos deberán hacerlo como VISITAS y proceder al enrolamiento como tal.
- 5) Será responsabilidad de cada ADMINISTRADOR DE CONTRATOS informar de inmediato y cada vez que se desvincule a un trabajador contratista, al área de Recursos Humanos correspondiente para que dicho informe sea registrado en la plataforma PRONEXO. Luego de esto se da aviso al ADMINISTRADOR DE SISTEMA y automáticamente la base de datos que permite acceso a dependencias del edificio es modificada y bloqueada.
- 6) El ADMINISTRADOR DE CONTRATOS es el encargado de efectuar la devolución de las credenciales una vez terminado el contrato y hacer entrega de éstas al ADMINISTRADOR DEL SISTEMA.
- 7) Para el caso de CONTRATISTAS EVENTUALES solamente se permitirá el ingreso del personal de empresas contratistas eventuales, que estén previamente informadas y autorizadas por el ADMINISTRADOR.
- 8) Los datos del CONTRATISTA EVENTUAL ingresados en la base de datos de control de acceso, de acuerdo al registro de Pronexo incluye:
  - Nombre de la persona a cargo del servicio, por parte de Metro
  - Nombre de empresa contratista
  - Descripción del servicio
  - Fecha de inicio y término del servicio
  - Hora de inicio y término diario de los trabajadores
  - Identificación de los trabajadores
- 9) Todos los contratistas contarán con una CREDENCIAL que cambiará en color si es contratista de Metro Operador o de Metro Constructor.

|            |  |  |       |
|------------|--|--|-------|
| Rev 02     |  | Modelo Operacional Control de Acceso     |       |
| Metro S.A. |  | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 14/20 |

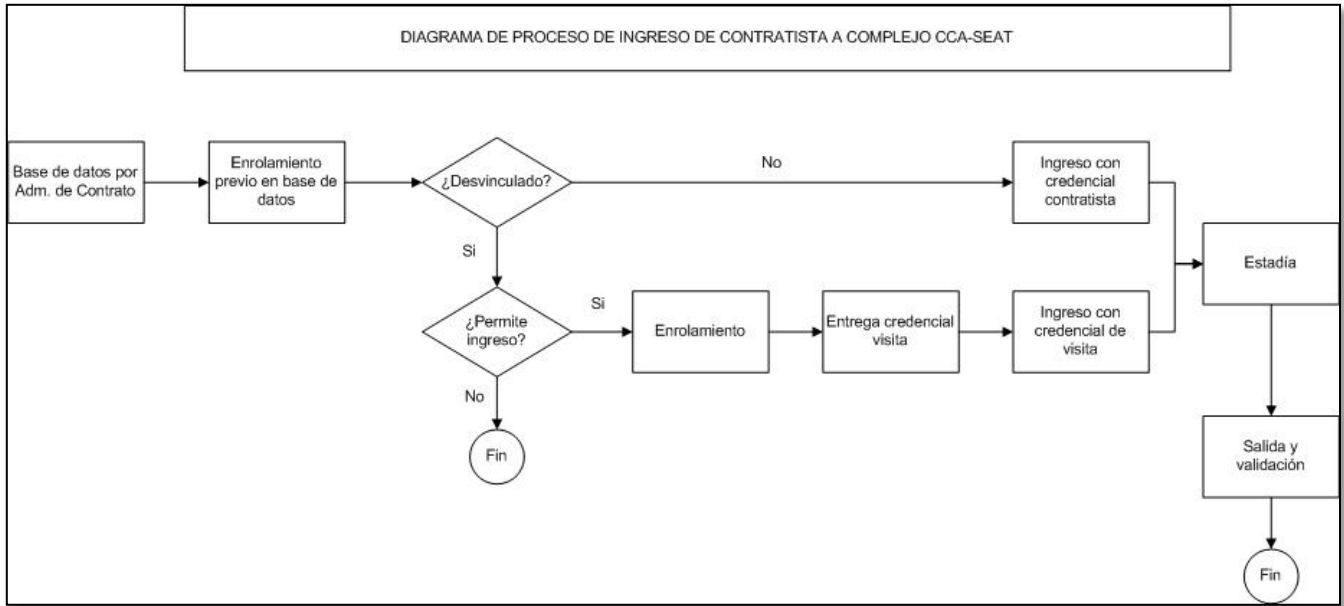


Ilustración 3 Diagrama de Proceso de un contratista


### 1.2.3. Enrolamiento personal de emergencia

- 1) En caso de la ocurrencia de una emergencia en que se requiera el acceso a personal externo de emergencia (SAMU, Carabineros, Bomberos, médicos, ambulancias, otros), NO se enrolará a este personal para salvaguardar que este ingreso sea lo más expedito posible.
- 2) El VIGILANTE PRIVADO de los accesos (o en defecto, guardia de seguridad) habilitará el ingreso dicho personal, haciendo uso de su propia credencial y los guiará al lugar de la emergencia.

### 1.2.4. Enrolamiento personal regular de Metro

El personal regular de Metro S.A. esta previamente enrolado en la base de datos del sistema de control de acceso administrada por el ADMINISTRADOR DEL SISTEMA, en la cual están definidos los permisos de accesos de acuerdo a perfiles de acceso, creados y definidos por el administrador del sistema.

Como ya se encuentran enrolados, el personal de metro en operación nominal no necesita ser enrolado, y solo se procederá a este proceso en el siguiente caso:

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

**a) Por extravío, deterioro o mal funcionamiento de credencial**

En este caso, el personal regular de Metro no cuenta con su credencial o no le funciona a su ingreso ya sea por deterioro o bloqueo de la credencial, en el acceso principal. La operación debe ser la siguiente:

- 1) La RECEPCIONISTA debe enrolar al personal siguiendo los pasos definidos para el control de visitas, es decir, debe solicitar su carnet de identidad y validar en la base de datos de personal de Metro, la identidad de dicha persona.
- 2) Una vez realizada la validación, procede a cargar sus datos de acceso en una CREDENCIAL DE VISITA, realizando solo la habilitación por el día en cuestión, y la persona podrá ingresar al edificio y sus dependencias correspondientes.
- 3) Es deber de cada persona regular de Metro, acercarse a Recursos Humanos al área de Gestión y Control de Personas, para realizar los trámites de reposición de su credencial.
- 4) El área mencionada en el punto anterior, debe informar sobre la fecha en que su credencial esté lista para el retiro e informar a administración general sobre el estado de dicha persona al interior del edificio, quien ingresará con su credencial de visita durante los días de tramitación de su nueva credencial. En este sentido, enviará confirmación a RECEPCIÓN sobre el caso y permitirá la habilitación de la credencial.
- 5) El personal de Metro debe acercarse durante el mismo día del enrolamiento, a recepción para que se carguen los datos de su credencial en cuanto a la extensión de habilitación de su credencial hasta la fecha indicada de entrega de su credencial definitiva, de acuerdo a lo asignado por Gestión y Control de Personas.
- 6) En el tiempo previo al cumplimiento de entrega de la credencial definitiva, la persona debe portar su credencial de visita y hacer devolución de esta una vez entregada su credencial definitiva.

|            |                                      |  |       |
|------------|--------------------------------------|--|-------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |       |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 16/20 |



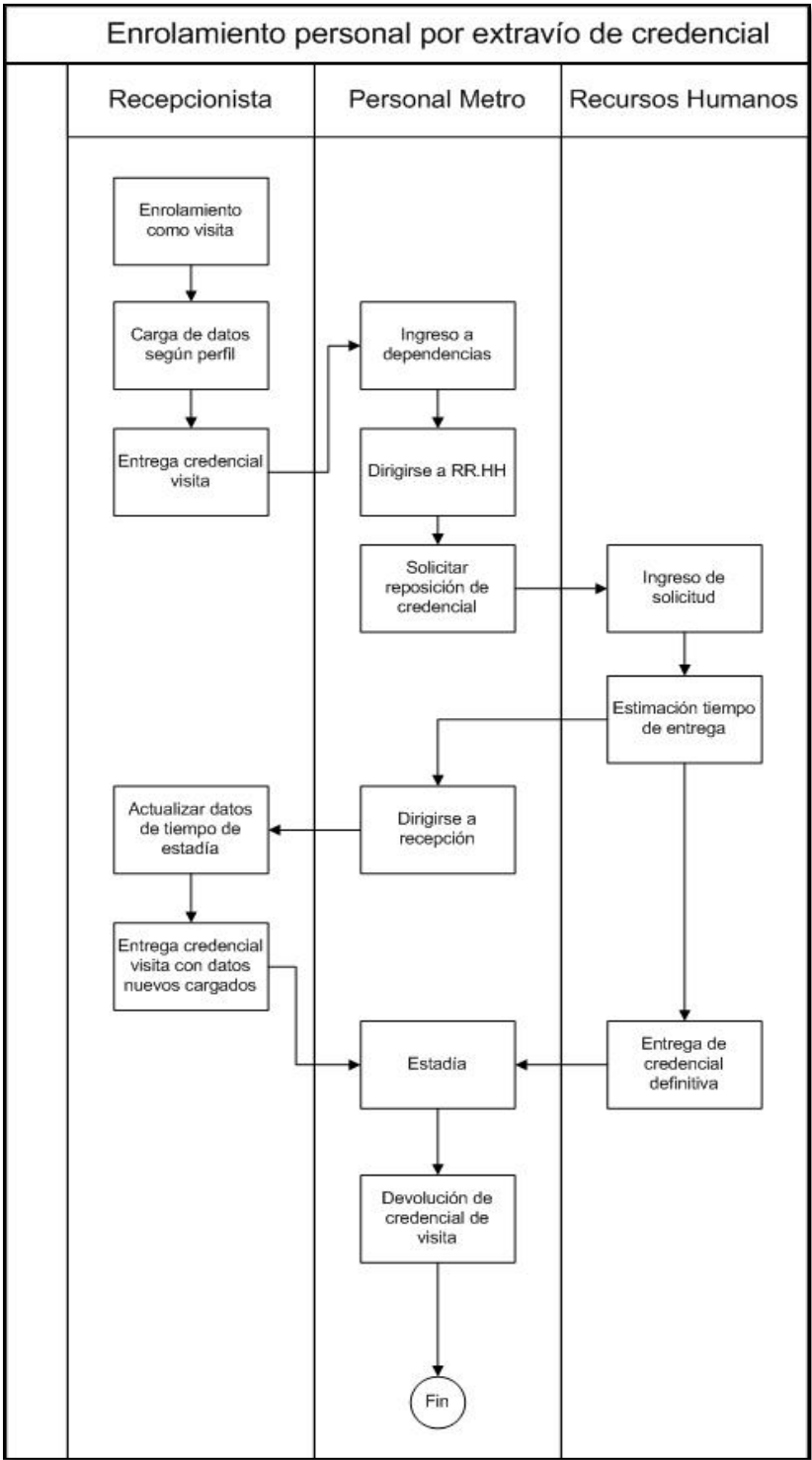



Ilustración 4 Enrolamiento de personal por extravío de credencial

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

### 1.3. Control de acceso en dependencias interiores edificio corporativo

Se consideran dependencias interiores del edificio corporativo cada uno de los sectores identificados en el entregable de ANÁLISIS DE IMPACTO, es decir:

- ✓ Cada uno de los pisos de CCA, en ambas puertas de acceso (piso -1 al 5)
- ✓ Acceso por patio de playa estacionamiento a edificio SEAT
- ✓ Cada una de las dependencias del edificio SEAT que son consideradas como críticas y que poseen acceso restringido (piso -1 al 7)
- ✓ Acceso a Gerencia General por el Hall Principal
- ✓ Acceso a sector Casona de la Cultura
- ✓ Acceso a sector Los Arcos
- ✓ Vías de evacuación de todos los sectores

#### 1.3.1. Acceso a dependencias interiores


Dentro de los procesos que aplican a todos los accesos se tiene:

- 1) Todo usuario de Metro, descritos en el entregable de análisis de impacto, debe validar su INGRESO Y SALIDA de cada una de las dependencias de las cuales tiene habilitado su acceso.
- 2) Para esto, su CREDENCIAL estará habilitada en la base de datos del sistema de control de acceso, con los accesos permitidos a cada sector.
- 3) Las puertas de las dependencias interiores (se excluyen las de vías de evacuación de emergencia) tendrán un botón de emergencia al costado de ellas, para habilitarlas en caso de declarada la Emergencia según los procedimientos de Operación de emergencia. Su uso es solo para tales casos.
- 4) Está PROHIBIDA la circulación de personas por VÍAS DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA al exterior y que conectan edificios, ya que estarán operativas solo como SALIDAS DE EMERGENCIA, cuando la emergencia sea declarada como tal. Tales vías poseen en sus puertas barras antipánico, sensor magnético de cierre que las mantiene alarmadas y cuentan con una cámara del sistema CCTV dirigida a estas puertas.

#### a) Acceso a dependencias SEAT

- 1) El acceso normal al edificio, es por la puerta que da al costado norponiente de la playa estacionamiento. Desde el exterior, las personas deben haber accedido por una de las entradas principales al edificio corporativo (peatonal o vehicular).
- 2) El complejo SEAT, cuenta con un ingreso vehicular, para el movimiento de cargas por calle Lord Cochrane, que de acuerdo a este nuevo sistema de control de

|            |                                      |  |       |
|------------|--------------------------------------|--|-------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |       |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 18/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

acceso, estará DESHABILITADO, realizándose solo el ingreso por cargas por el acceso vehicular de Alonso Ovalle 1435. El acceso Lord Cochrane queda especificado solo como VÍA DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA.

- 3) El acceso desde el edificio CCA hacia el edificio SEAT por el tercer piso, tendrá control de acceso por lo que los usuarios habilitados deberán marcar su credencial para ingresar al recinto.
- 4) Para acceder al edificio SEAT todo usuario debe registrar su ingreso/salida por medio de sus credenciales previamente habilitadas a los pisos correspondientes y tendrá libre desplazamiento por el sector de ascensores.
- 5) Gran parte de las dependencias se encuentra con control de acceso biométrico por lo que son consideradas de ACCESO RESTRINGIDO, pudiendo ingresar solo personal autorizado o que realiza sus labores en dicho sector.
- 6) Para poder ingresar a DEPENDENCIAS RESTRINGIDAS, no estando habilitado, el usuario debe pedir la autorización correspondiente para el día y hora de acceso, y la duración estimada de su visita a alguno de los OPERADORES del sistema quien informará al ADMINISTRADOR DEL SISTEMA. Seguido de esto, el operador ingresará los datos de acceso en la base de datos para que tenga los permisos necesarios de ingreso.

#### **b) Acceso a dependencias CCA**


El edificio CCA incluye a sector Gerencia General, Sector Los Arcos, Casona de la Cultura y Oficinas Modulares. En cada uno de estos accesos existe un lector de tarjetas en donde se debe validar el acceso.

- 1) El ingreso principal al edificio CCA, es por el primer piso ubicado a continuación del Hall de Acceso Principal.
- 2) Toda persona debe validar su acceso mediante su credencial que permite abrir las puertas de acceso de cada lugar
- 3) Todo usuario tiene acceso libre al sector escaleras y ascensores. Para ingresar a alguno de los pisos del CCA, debe validar su ingreso mediante su credencial en el lector de tarjetas.
- 4) De la misma forma, debe validar su salida del piso acercando su credencial al lector de tarjetas.

#### **1.3.2. Acceso a dependencias fuera del horario administrativo**

Los accesos fuera del horario administrativo (18:01 y 08:29 hrs), considerando además sábados, domingos y festivos, de los usuarios de Metro a las diferentes dependencias consideran aquellos casos como:

|            |                                      |  |       |
|------------|--------------------------------------|--|-------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |       |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 19/20 |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| Gerencia de Ingeniería y Tecnología | OPERACIÓN NOMINAL PARA EL CONTROL DE ACCESO CCA-SEAT |  |
|-------------------------------------|--|---|

**a) Trabajo por turnos**

**b) Ingreso por trabajos específicos**

**c) Ingreso por otros motivos**

- 1) Para el primer caso, los usuarios se encuentran previamente enrolados en la base de datos del sistema de control de acceso, ya que por la naturaleza de sus cargos deben concurrir dichos días a cumplir sus funciones habituales, por lo que tienen habilitado los accesos correspondientes a las dependencias donde trabajaran.
- 2) En el caso b), para controlar el ingreso de personal en este horario, los Jefes de Secciones, Departamentos, Subgerentes o Gerentes, deberán informar anticipadamente por escrito al Administrador General, quienes a su vez solicitarán en horario administrativo la autorización de ingreso al Encargado de turno, fuera de este horario al Supervisor del CCS, de las personas que deban concurrir a realizar labores en estos días, incluyendo el lugar y horario de trabajo, salvo situaciones de emergencia, atención de averías u otra de carácter intempestivo, que ameriten el ingreso y/o permanencia de personas en particular.
- 3) Para el caso c), en que por ejemplo, el motivo sea ir a buscar algo a determinada dependencia, es el encargado o supervisor de CCS quien autorizará su ingreso, haciendo registro del ingreso/salida de la persona.
- 4) Al ingresar, ésta va acompañada en todo momento por el guardia de seguridad quien irá destrabando las puertas necesarias para el ingreso de dicha persona.

|            |                                      |  |       |
|------------|--------------------------------------|--|-------|
| Rev 02     | Modelo Operacional Control de Acceso |  |       |
| Metro S.A. |                                      | Subgerencia de Ingeniería de Operaciones | 20/20 |