

REGLAMENTO DE SERVICIO

-extracto-

Versión 3.0
Mayo de 2016





INDICE

1. Introducción	Pág. 3
2. Horarios de funcionamiento	Pág. 4
3. Dotación mínima de personal	Pág. 5
4. Plan de Seguridad y Vigilancia	Pág. 6
5. Plan de prevención de incendios y procedimientos de emergencias	Pág. 7
6. Plan de prevención de riesgos	Pág. 8
7. Plan de Control de Accidentes	Pág. 10
8. Plan de Mantenimiento de la infraestructura y equipamiento	Pág. 11
9. Plan de mantenimiento de áreas verdes y áreas públicas	Pág. 13
10. Plan de Limpieza	Pág. 14
11. Documento de sugerencias	Pág. 15
12. Manual de operación del Centro y de los servicios	Pág. 16
13. ANEXO I - NORMAS GENERALES	Pág. 18

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo describir los aspectos generales de la operación del Punta del Este Convention & Exhibition Center y de las normas tanto de funcionamiento como de las actividades que se desarrollarán en sus instalaciones.

Las próximas secciones y sus respectivos anexos buscan dar un marco de referencia para el trabajo cotidiano, normas de seguridad y prevención de riesgos, así como para las condiciones y normas de contratación para los diferentes eventos y actividades que podrán ser realizadas en el Centro.

Este reglamento será la guía de referencia para una correcta operación del Centro y busca asegurar el éxito de los eventos sobre la base de la calidad y controles de seguridad. Representa un documento que necesitará una revisión periódica y ajustes en función de la realidad del establecimiento, más aún en las etapas iniciales donde los ajustes llevarán a una versión más estable y acertada del documento.

2. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

I. Horario de oficinas y atención al Público

Sin perjuicio de las necesidades especiales que puedan requerir los eventos y los trabajos asociados a los mismos, Punta del Este Convention & Exhibition Center trabajará con un horario de oficina de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hs..

II. Eventos y situaciones especiales

El Centro abrirá sus puertas y brindará todos los servicios que corresponda para la realización de los eventos contratados, en los horarios que los mismos lo requieran, ya sea para la realización del propio evento como para las actividades de montaje, desmontaje u otras relacionadas que así lo requieran.

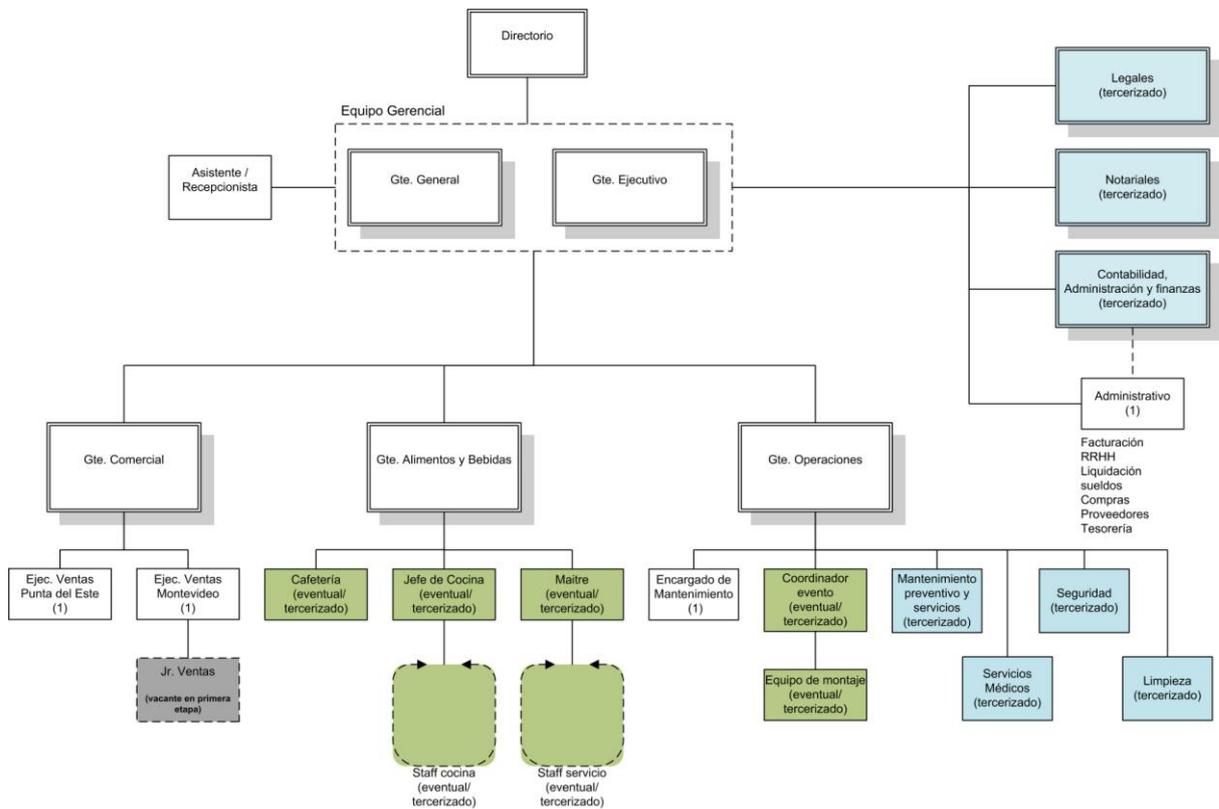
El capítulo 12 (Manual de Operación del Centro), detalla este y otros aspectos relativos a la organización, montaje y desmontaje de eventos.

3. DOTACIÓN MÍNIMA DE PERSONAL

Al igual que los Centros de Convenciones y Predios FERIALES a nivel mundial, y más aún en sus etapas iniciales, Punta del Este Convention & Exhibition Center funcionará con una estructura de alta flexibilidad y acorde a su requerimiento inicial básico, que permita adaptarse a las necesidades de cada evento.

El funcionamiento cotidiano será llevado adelante por un equipo fijo y las tareas específicas a los diferentes eventos serán llevadas adelante por personal ocasional o tercerizado en función de los requerimientos de cada caso.

Inicialmente se prevé que el Centro funcione con la siguiente estructura, sin perjuicio de que la misma podrá ser modificada en función de las necesidades y oportunidades que se identifiquen una vez comiencen las operaciones:



4. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

I. Funcionamiento cotidiano

El Centro contará con un servicio de vigilancia 24 hs los 365 días del año, que se complementará con la infraestructura y sistemas de seguridad incluidos en la obra.

Se considera en una primera instancia un servicio permanente de 1 guardia por turno, con un refuerzo nocturno, sobre la base de un establecimiento que cuenta con las medidas complementarias de seguridad acordes al proyecto (cercado perimetral, proteones de acceso, sistema de CCTV y alarma).

Este servicio será brindado por un proveedor tercerizado, quien deberá comprometerse además a dar cumplimiento a las normativas vigentes en cuanto a las coberturas de seguros, riesgo del trabajo y toda otra reglamentación que aplique para la prestación del servicio.

II. Eventos

a. *Congresos, convenciones, conferencias y actividades afines*

Las actividades realizadas dentro del Centro de Convenciones y que no requieran seguridad especial tendrán incluido en el arrendamiento la seguridad básica de los espacios.

El capítulo 12 (Manual de Operación del Centro), detalla este y otros aspectos relativos a la organización, montaje y desmontaje de eventos.

b. *Ferias y Exhibiciones*

Será responsabilidad del organizador del evento la seguridad y vigilancia, de acuerdo a lo detallado en el capítulo 12 (Manual de operación del Centro y de los servicios)

c. *Espectáculos y actividades masivas.*

Será responsabilidad del organizador del evento la seguridad y vigilancia, de acuerdo a lo detallado en el capítulo 12 (Manual de operación del Centro y de los servicios)

5. PLAN DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS

Punta del Este Convention & Exhibition Center cuenta con un sistema de detección y extinción de incendio provisto junto con la obra y cuyos detalles se encuentran en los siguientes documentos:

1. Memoria de Detección de Incendio

Nº documento: 140615-AI-801

Fecha de Revisión: 19/04/2014

2. Memoria de Extinción de Incendio

Nº documento: 140615-EI-801

Fecha de Revisión: 19/09/2014

Dentro de las instalaciones se contará con los planos de evacuación y extintores de acuerdo al requisito de bomberos, los cuales completarán el sistema de detección y extinción, así como el plan de evacuación correspondiente.

El Anexo I (Normas Generales) detalla las medidas de seguridad y prevención a observar para la organización y desarrollo de eventos dentro del Centro en cada uno de sus espacios.

En el caso de eventos producidos por terceros, un plan de prevención y procedimiento de emergencia específico al evento será exigido al productor del mismo, el cual deberá contar con la aprobación de las autoridades competentes.

6. PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

El Anexo I (Normas Generales) detalla las medidas de seguridad y prevención a observar para la organización y desarrollo de eventos o cualquier actividad dentro de las instalaciones del Centro.

Para los casos detallados a continuación, se tomarán las condiciones particulares indicadas en cada caso.

I. Riesgos de Accidentes en las vías de acceso al inmueble, transporte y almacenamiento

Los horarios de trabajo, acceso y tiempos de permanencia en las vías de acceso y zona de carga/descarga están debidamente identificadas en el Anexo I. Toda actividad a realizarse dentro de las instalaciones de Punta del Este Convention & Exhibition Center deberá observar el cumplimiento de las mismas y se deberán solicitar los permisos especiales cuando sea necesario alguna modificación particular.

Las vías de acceso y circulación deberán permanecer despejadas en todo momento y la velocidad de circulación vehicular en las calles interiores y playas de maniobras no podrá superar los 10 km/h. En caso de ser necesario el estacionamiento de un vehículo o maquinaria por un trabajo específico, evento u otra situación especial, se deberá solicitar un permiso especial y la zona autorizada deberá permanecer correctamente delimitada y señalizada.

El personal que utilice cualquier tipo de maquinaria o vehículo deberá contar con los permisos requeridos en cada caso. Punta del Este Convention & Exhibition Center podrá solicitar dicha documentación en cualquier momento, pudiendo suspender cualquier tarea a su solo juicio en caso de constatar una irregularidad.

Todo vehículo que circule dentro de las instalaciones del Punta del Este Convention & Exhibition Center deberá contar con los seguros correspondientes, documentación que podrá ser solicitada por personal del Centro en cualquier momento.

En las zonas de depósito se deberán observar en todo momento las normativas de seguridad e higiene vigentes. Las zonas de acceso y circulación deberán estar libres en todo momento. Los accesos a elementos de extinción deberán estar siempre despejados, así como los sensores de alarma y detección de incendios.

II. Riesgo por derrame de materiales peligrosos

Está prohibido el uso de materiales peligrosos dentro de las instalaciones del Punta del Este Convention and Exhibition Center. Solamente se permitirá el uso de los combustibles requeridos por las instalaciones existentes y los mismos serán suministrados por los proveedores autorizados que deberán cumplir la reglamentación vigente en cuanto al tratamiento de los mismos.

III. Riesgo de eventos naturales

Uruguay y Punta del Este no forman parte de una región donde los desastres naturales conformen un riesgo a considerar en las operaciones diarias. Tormentas y vientos fuertes son el único factor que puede ser considerado como probable y son un factor considerado al momento del diseño de las estructuras y su correspondiente plan de conservación. Por este motivo, un plan específico para estas situaciones no es necesario.

Sin perjuicio de esto, ante la ocurrencia de una situación que requiera un tratamiento especial, se considerarán las recomendaciones de las autoridades competentes y/o Sistema Nacional de Emergencias para definir un plan de acción.

7. PLAN DE CONTROL DE ACCIDENTES

El Anexo I (Normas Generales) detalla las medidas de seguridad y prevención a observar para la organización y desarrollo de eventos dentro del Centro. La correcta observancia de estas medidas busca entre otras cosas la eliminación de focos de riesgo que faciliten la eventualidad de un accidente.

El paquete de medidas preventivas detalladas en el anexo anteriormente indicado aplicarán para toda tarea que deba realizarse dentro de las instalaciones del Punta del Este Convention & Exhibition Center, ya sean asociadas a eventos específicos, como a tareas ajenas a los mismos. Todo personal ya sea propio del Centro, tercerizado o subcontrato de servicios deberá observar el cumplimiento de la normativa vigente y convenios colectivos en cuanto a seguridad e higiene laboral.

Las acciones de prevención se complementan con un servicio de área protegida con respuesta de ambulancia que permitirá la atención adecuada en caso de un eventual accidente. Asimismo, en caso de ser requerido por la organización de cualquier evento, este servicio podrá ser complementado con ambulancia presente en forma permanente o servicio de paramédico presente durante el evento a cargo del organizador.

8. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

El plan de mantenimiento general del establecimiento se compone por un plan de mantenimiento preventivo y chequeo de instalaciones orientado al correcto funcionamiento de todos los sistemas y equipos, en conjunto con un equipo permanente en el Centro para trabajos cotidianos de media y baja complejidad.

De esta forma el Centro contará con respuesta inmediata a situaciones cotidianas y una coordinación de las actividades necesarias para garantizar la correcta operación y cuidado de la Infraestructura.

I. Personal permanente para coordinación y tareas de mediana y baja complejidad

Constará de un equipo cuya cantidad de integrantes dependerá de la etapa del proyecto. Será el vínculo con la/s empresa/s que realice/n el mantenimiento preventivo así como el responsable del mantenimiento cotidiano y tareas menores.

II. Mantenimiento preventivo y chequeo de instalaciones

a. *Descripción General*

El Plan de Conservación está establecido para todas las instalaciones civiles y electromecánicas que conforman el predio y se contemplan tareas tanto preventivas como correctivas, de manera de garantizar los índices de disponibilidad de las mismas.

En principio se prevé que el Plan de Conservación sea ejecutado por un tercero de comprobada experiencia a través de un abono mensual, siguiendo un concepto de “llave en mano con garantía total”, es decir que será integralmente responsable de la ejecución de las tareas de mantenimiento de todas las instalaciones que abarca el presente Plan.

Deberá considerar la provisión de los recursos humanos calificados para la mano de obra y los elementos, herramental y repuestos e insumos necesarios para el cumplimiento de las rutinas de trabajo. El personal deberá estar capacitado técnicamente como para que esté en condiciones de atender problemas de diversa índole electromecánica, serán aquellos que habitualmente son denominados como técnicos electromecánicos “multitarea”.

A su vez, el proveedor del servicio se comprometerá a mantener el stock necesario de todos los elementos, repuestos e insumos que sean necesarios para el desempeño de sus funciones y el cumplimiento efectivo de todas las rutinas de mantenimiento, de forma tal de cumplir con los parámetros de calidad y de los de tiempos de respuestas previstos en el pliego.

Deberá garantizar el cumplimiento de todas las normativas vigentes de orden departamental y nacional, así como también considerar especialmente el cuidado de las personas y del medio ambiente. Se garantizarán los índices de disponibilidad exigidos en el pliego licitatorio y se elaborarán informes de gestión mensual.



Conceptualmente, se prevé que las intervenciones de conservación y mantenimiento de las instalaciones irán en aumento en función del deterioro producto de los años de uso de las mismas.

La dotación del personal afectado a los servicios de mantenimiento para el cumplimiento del Plan de Conservación está ligada a los años de uso de las instalaciones y será ajustado con el proveedor en cada momento del contrato.

9. PLAN DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES Y ÁREAS PÚBLICAS

El plan de mantenimiento de áreas verdes y públicas contempla el mantenimiento de la zona exterior del Centro y su definición está directamente ligada a la confirmación del proyecto en cuanto a estos espacios. Sin perjuicio de esto, se prevé inicialmente un plan de acción de acuerdo a lo que se detalla a continuación.

I. Descripción del Plan de Acción

Las tareas de mantenimiento de áreas verdes y públicas serán realizadas en función de la definición de estos espacios y su necesidad de atención. Para el presente Plan, se contemplan tres áreas básicas:

- **Áreas Interiores**
Serán conservadas a diario y contemplan oficinas, hall de acceso, pasillos, etc.
- **Áreas Parquizadas**
Serán conservadas a diario (o con la periodicidad que corresponda de acuerdo al proyecto definitivo) y contemplan frentes de edificios y áreas comunes con jardines y plantas.
- **Áreas no Parquizadas**
Contemplan todo aquel espacio verde que tenga un desarrollo como jardín. Se trata básicamente de aquellas superficies en las que solamente es necesario mantener el pasto en condiciones de orden y prolijidad.

La periodicidad final de las tareas en cada una de las áreas definidas será ajustada en función de las necesidades específicas en cada caso y definidas con el proveedor o personal contratado para este fin.

10. PLAN DE LIMPIEZA

I. Descripción del Plan de Acción

En primera instancia se prevé que las tareas de limpieza sean realizadas en forma diaria por parte de personal contratado a terceros. El proveedor deberá comprometerse a utilizar equipos, elementos e insumos de reconocida calidad en el mercado y de acuerdo a los estándares que exijan las normativas locales y un especial cuidado de las personas y del medio ambiente.

El proveedor deberá comprometerse además a dar cumplimiento a las normativas vigentes en cuanto a las coberturas de seguros, riesgo del trabajo y toda otra reglamentación que aplique para la prestación del servicio.

Se contemplan tres áreas básicas:

- Administrativas: Hall de entrada, pasillos interiores, oficinas, baños y comedores.
- Operativas: talleres, depósitos, oficinas.
- Comunes: Accesos, calles, playas de maniobras, estacionamientos.
- Salones de eventos y pabellón de Exhibiciones

Las áreas administrativas serán mantenidas en horarios previos al ingreso del personal, o coordinadas de forma de no obstaculizar sus funciones.

Las áreas operativas (depósitos, talleres y vestuarios) y las áreas comunes (accesos, playas de maniobras, estacionamientos y calles interiores) serán atendidas en horario normal de trabajo.

Los salones de eventos y pabellón de exhibiciones tendrán una limpieza de mantenimiento en momentos en los que no haya eventos y un equipo especial cuando la demanda lo requiera, ya sea a cargo del Centro o del organizador en función de las condiciones de contratación.

11. DOCUMENTO DE SUGERENCIAS

Se instrumentará un buzón de sugerencias y reclamos, que estará disponible en un lugar de fácil acceso y visibilidad al público tanto en el edificio del Centro de Convenciones como en el Pabellón de Exhibiciones. Se dispondrá de un formulario estándar para que organizadores o participantes de los diferentes eventos puedan dejar su comentario, sugerencia o reclamo. Los formularios recibidos serán archivados digitalmente indicando claramente la fecha de recepción del mensaje y la respuesta dada al mismo. Una copia digital del documento archivado será enviado al supervisor del contrato a la dirección de email que se indique.

Propuesta de Formulario:

 <p>PUNTA DEL ESTE CONVENTION & EXHIBITION CENTER</p>	Fecha: _____
Nombre Completo:	_____
Documento (Tipo y N°):	_____
Domicilio:	_____
Teléfono de contacto:	_____
Email:	_____
Evento del cual participó:	_____
Deje su mensaje:	_____

Firma:	
Aclaración:	

12. MANUAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO Y DE LOS SERVICIOS

I. Normas generales Centro de Convenciones

El Anexo I (Normas Generales), detalla las normas generales aplicables al montaje, instalaciones y seguridad para eventos a desarrollarse en el área del Centro de Convenciones.

II. Normas Generales Pabellón de Exhibiciones

El Anexo I (Normas Generales), detalla las normas generales aplicables al montaje, instalaciones y seguridad para eventos a desarrollarse en el área del Pabellón de Exhibiciones.

III. Proveedores

Se establecerá como política que para la prestación servicios o desarrollo de tareas dentro del centro existirá un registro de “Proveedores Autorizados” quienes serán los únicos habilitados a la prestación o desarrollo de tareas dentro del Centro.

En una primera instancia se acordará con los proveedores de los servicios críticos para una operación básica y luego la lista será ampliada en función de las necesidades de los diferentes eventos y los proveedores disponibles.

Todo proveedor que no se encuentre habilitado por el Centro en ese listado no podrá desarrollar tarea alguna y los clientes a su vez no podrán contratar sus servicios o solicitar pedido de cotizaciones. Sin perjuicio de esto, los clientes podrán sugerir proveedores que serán analizados por el Centro y en caso de llegar a un acuerdo incluidos en la lista. Esto no aplicará en los rubros donde el Centro cuente con proveedores oficiales o exclusivos.

Los proveedores autorizados a trabajar dentro de las instalaciones del Punta del Este Convention & Exhibition Center deberán cumplir con los siguientes puntos:

a. *Registro*

Para el área de proveedores del Centro, se confeccionará un “Listado de Proveedores Autorizados”, con un detalle de rubros y proveedores habilitados en cada caso. No se trabajarán con exclusividades, aunque en los casos de servicios audiovisuales, armador ferial, catering, servicio médico, limpieza y seguridad, existirán proveedores oficiales que serán los recomendados y preferidos por el Centro. El Listado de Proveedores Autorizados vigente estará disponible a pedido de clientes y organizadores que lo soliciten.

b. *Política de Canon sobre Proveedores Autorizados*

Cada proveedor que figure en el Listado debe abonar al Centro un canon correspondiente a un porcentaje deducible del importe que el proveedor le factura al cliente.

Para dicha percepción el proveedor deberá enviar copia de factura emitida al cliente. El porcentaje deducible se percibirá del importe neto facturado por el proveedor.

El canon a aplicar en cada categoría y proveedor será negociado en función de los lineamientos definidos por el área comercial. La comisión será del orden del 15% en los rubros donde se disponga de proveedores en situación de competencia, aunque este valor podrá variar en función de los acuerdos puntuales en cada caso.

En una primera etapa no se solicitará a los proveedores que trabajen en forma exclusiva para Punta del Este Convention & Exhibition Center.

c. *Manual de Proveedor Autorizado*

Los proveedores deberán cumplir en todo momento con el manual de proveedor, las normas definidas para cada espacio del Centro, así como también con los requisitos que se definan en el contrato a firmar entre las partes.

El manual estará disponible en formato digital para todo proveedor potencial que desee analizarlo. Para obtener una copia deberá contactarse directamente con la gerencia comercial del Centro.

d. *Contrato para Alta Proveedor*

Para cada proveedor autorizado se deberá confeccionar un contrato entre la empresa y el Proveedor, con el fin de cerrar la alianza de la prestación de los servicios.

Para la confección de dicho contrato se solicitará la documentación correspondiente en función del rubro del servicio.

Un borrador de contrato estará disponible en formato digital para todo proveedor potencial que desee analizarlo. Para obtener una copia deberá contactarse directamente con la gerencia comercial del Centro.

e. *Acreditación de Proveedores Autorizados*

El Centro establecerá un sistema de acreditaciones, pudiendo entregar acreditaciones “eventuales” o “mensuales” a los diferentes proveedores dependiendo del tipo de trabajo y frecuencia de los mismos. Para recibir las correspondientes acreditaciones, los proveedores deberán contar con toda la documentación exigida por el Centro para desarrollar tareas dentro de las instalaciones.



ANEXO I - NORMAS GENERALES -

(incluido en versión completa)