

# CAPACITACIÓN ESPECÍFICA DEL VOLUNTARIADO

**JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS SANTIAGO 2023**

**JULIO 2023**

Este documento constituye el diseño y la descripción de los contenidos de las capacitaciones específicas, por área funcional y deportes, a impartir en el marco del Programa de Voluntariado para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.



<b>ACREDITACIÓN</b> .....	<b>65</b>
<b>1 MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL</b> .....	<b>67</b>
1.1 Descripción.....	67
1.2 Actividades y servicios.....	67
1.3 Sedes donde nos desplegamos .....	67
1.3.1. Sedes de competencia .....	67
1.3.2. Sedes de no competencia.....	67
1.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	68
1.5 Operación en Games Time .....	69
<b>2 MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>69</b>
2.1 Roles y funciones.....	69
2.2 Habilidades y competencias .....	69
2.3 Organización en Sede .....	70
<b>LLEGADAS Y SALIDAS</b> .....	<b>71</b>
<b>3 MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL</b> .....	<b>73</b>
3.1 Descripción.....	73
3.2 Actividades y servicios de AND.....	74
3.3 Sedes donde nos desplegamos .....	74

<b>3.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>74</b>
3.4.1.	Nivel Protocolar: Aeropuerto Arturo Merino Benítez .....	74
3.4.2.	Nivel Familia: Aeropuerto Arturo Merino Benítez y Aeropuerto Carriel Sur .....	75
3.4.3.	Nivel General: Aeropuerto Arturo Merino Benítez y Aeropuerto Carriel Sur .....	75
<b>3.5</b>	<b>Operación en Games Times .....</b>	<b>75</b>
3.5.1.	Operación de Llegada .....	75
3.5.2.	Operación de salida .....	76
<b>3.6</b>	<b>Áreas funcionales en aeropuerto .....</b>	<b>77</b>
3.6.1.	AF Servicio a la Familia .....	77
3.6.2.	AF Acreditaciones .....	78
3.6.3.	AF Logística .....	80
3.6.4.	AF Transporte .....	80
<b>3.7</b>	<b>Operación en aeropuerto Arturo Merino Benítez .....</b>	<b>81</b>
3.7.1.	Inicio de Turno Voluntariado .....	82
3.7.2.	Fin de Turno .....	85
3.7.3.	Operación Llegadas .....	86
3.7.4.	Operación Salidas .....	99
<b>3.8</b>	<b>Operación AND en Villa Panamericana y Parapanamericana .....</b>	<b>103</b>
3.8.1.	Inicio de Turno .....	104
3.8.2.	Fin de Turno .....	106
3.8.3.	Operación Llegadas .....	107
3.8.4.	Operación Salidas .....	109
<b>4</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>113</b>
<b>4.1</b>	<b>Roles y funciones Aeropuerto .....</b>	<b>113</b>
<b>4.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>114</b>

<b>4.3</b>	<b>Organización en Sede</b> .....	<b>115</b>
4.3.1.	Organigrama AND .....	115
4.3.2.	Flujograma de Responsabilidades Operación Llegadas .....	116
4.3.3.	Flujograma de Responsabilidades Operación Salidas .....	116
4.3.4.	Plan De Emergencia .....	117
<b>COMERCIAL Y MERCADEO</b> .....		<b>121</b>
<b>5</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL</b> .....	<b>122</b>
<b>5.1</b>	<b>Descripción</b> .....	<b>122</b>
<b>5.2</b>	<b>Actividades y servicios de las áreas de la Dirección Comercial</b> .....	<b>122</b>
5.2.1.	Desarrollo comercial (BUS) .....	123
5.2.2.	Licencias y productos oficiales (LIC) .....	123
5.2.3.	Boletaje (TKT) .....	123
5.2.4.	Programa de protección de derechos (RPP) .....	124
<b>5.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos</b> .....	<b>124</b>
5.3.1.	Sedes de competencia .....	124
5.3.2.	Sedes de no competencia .....	125
<b>5.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios?</b> .....	<b>125</b>
<b>5.5</b>	<b>Operación en Games Time</b> .....	<b>125</b>
5.5.1.	Operación de Desarrollo Comercial .....	125
5.5.2.	Operación de Boletaje .....	126
<b>6</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>126</b>
<b>6.1</b>	<b>Roles y funciones</b> .....	<b>126</b>
<b>6.2</b>	<b>Habilidades y competencias</b> .....	<b>127</b>

6.3	Organización en Sede .....	128
<b>SERVICIO DE TRANSMISIÓN .....</b>		<b>129</b>
<b>7 MÓDULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>		<b>130</b>
7.1	Descripción.....	130
7.2	Sedes donde nos desplegamos.....	131
7.2.1.	Sedes de competencia .....	131
7.2.2.	Sedes de no competencia.....	131
7.3	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	131
7.4	Operación en Games Time .....	131
<b>8 MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>		<b>132</b>
8.1	Roles y funciones.....	132
8.2	Habilidades y competencias .....	132
8.3	Organización en Sede .....	132
<b>LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS .....</b>		<b>133</b>
<b>9 MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>		<b>134</b>
9.1	Descripción.....	134
9.2	Actividades y servicios.....	134
9.2.1.	Nivel de Servicio: A .....	135
9.2.2.	Nivel de Servicio: B .....	135

9.2.3.	Nivel de Servicio: C .....	135
9.2.4.	Nivel de Servicio: D .....	135
9.2.5.	Nivel de Servicio: S Espacios Médicos .....	135
<b>9.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>136</b>
9.3.1.	Sedes de competencia .....	136
9.3.1.	Sedes de no competencia .....	136
<b>9.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>136</b>
<b>9.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>137</b>
<b>10</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>137</b>
<b>10.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>137</b>
<b>10.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>137</b>
<b>10.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>138</b>
	<b>COMUNICACIONES.....</b>	<b>139</b>
<b>11</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>140</b>
<b>11.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>140</b>
11.1.1.	Comunicación interna.....	140
11.1.2.	Contenidos digitales .....	140
11.1.3.	Prensa corporativa.....	141
11.1.4.	Relato audiovisual .....	141
<b>11.2</b>	<b>Actividades y servicios.....</b>	<b>141</b>
11.2.1.	Comunicación interna.....	142
11.2.2.	Contenidos digitales .....	142

11.2.3.	Prensa corporativa.....	142
11.2.4.	Relato audiovisual .....	142
<b>11.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>143</b>
11.3.1.	Sedes de competencia .....	143
11.3.2.	Sedes de no competencia.....	143
<b>11.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>143</b>
<b>11.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>144</b>
<b>12</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>144</b>
<b>12.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>144</b>
12.1.1.	Comunicación interna.....	144
12.1.2.	Contenidos digitales .....	144
12.1.3.	Prensa corporativa.....	145
12.1.4.	Relato audiovisual .....	145
<b>12.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>145</b>
<b>12.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>146</b>
	<b>INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD.....</b>	<b>147</b>
<b>13</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>148</b>
<b>13.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>148</b>
<b>13.2</b>	<b>Actividades y servicios.....</b>	<b>148</b>
<b>13.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>148</b>
13.3.1.	Sedes de competencia .....	148

13.3.2.	Sedes de no competencia.....	149
<b>13.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>149</b>
<b>13.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>151</b>
<b>14</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>152</b>
<b>14.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>152</b>
<b>14.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>153</b>
<b>14.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>153</b>
<b>CULTURA.....</b>		<b>154</b>
<b>15</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>155</b>
<b>15.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>155</b>
<b>15.2</b>	<b>Actividades y servicios.....</b>	<b>155</b>
<b>15.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>155</b>
15.3.1.	Sedes de competencia .....	155
15.3.2.	Sedes de no competencia.....	156
<b>15.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>156</b>
<b>15.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>156</b>
<b>16</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>158</b>
<b>16.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>158</b>



16.2	Habilidades y competencias .....	159
16.3	Organización en Sede .....	159
<b>SERVICIOS AL ESPECTADOR .....</b>		<b>160</b>
<b>17</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>161</b>
17.1	Descripción.....	161
17.2	Actividades y servicios.....	161
17.3	Sedes donde nos desplegamos .....	162
17.3.1.	Sedes de competencia .....	162
17.3.2.	Sedes de no competencia.....	162
17.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	162
17.5	Operación en Games Time .....	162
<b>18</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>164</b>
18.1	Roles y funciones.....	164
18.1.1.	Voluntarios en frontis de recinto/ sede.....	164
18.1.2.	Voluntarios en FOH.....	165
18.1.3.	Voluntarios en centro de información.....	166
18.1.4.	Voluntarios en zona de espectadores (tribunas).....	167
18.1.5.	Voluntarios en FOP .....	168
18.2	Habilidades y competencias .....	168
18.3	Organización en Sede .....	168

<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS.....</b>	<b>169</b>
<b>19 MÓDULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>170</b>
19.1 Descripción.....	170
19.2 Actividades y servicios.....	170
19.3 Sedes donde nos desplegamos.....	171
19.3.1. Sedes de competencia .....	171
19.3.2. Sedes de no competencia.....	171
19.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	171
19.4.1. Atletas y Oficiales de Equipo: .....	172
19.4.2. Workforce:.....	172
19.4.3. Oficiales Técnicos: .....	172
19.4.4. Familia Panam, IPC (Comité Paralímpico Internacional) y APC (Comité Paralímpico de las Américas):	172
19.4.5. Prensa: .....	172
19.4.6. Broadcast:.....	172
19.4.7. Control de Dopaje:.....	172
19.5 Operación en Games Time .....	173
<b>20 MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>174</b>
20.1 Roles y funciones.....	174
20.2 Habilidades y competencias .....	175
20.3 Organización en Sede .....	175
<b>RELACIONES Y SERVICIOS A COMITÉS .....</b>	<b>176</b>

<b>21</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>177</b>
21.1	Descripción.....	177
21.2	Actividades y servicios.....	177
21.3	Sedes donde nos desplegamos .....	178
21.3.1.	Sedes de competencia.....	178
21.3.2.	Sedes de no competencia.....	178
21.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	178
21.5	Operación en Games Time .....	178
<b>22</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>179</b>
22.1	Roles y funciones.....	179
22.1.1.	Asistentes a los CON/CPN.....	179
22.1.2.	Asistentes del Centro de Servicios a los CON/CPN .....	180
22.2	Habilidades y competencias .....	181
22.3	Organización en Sede .....	182
	<b>SERVICIOS A LA FAMILIA PANAMERICANA, PARAPANAMERICANA Y DIGNATARIOS .....</b>	<b>184</b>
<b>23</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>185</b>
23.1	Descripción.....	185
23.2	Actividades y servicios.....	185
23.3	Sedes donde nos desplegamos .....	186

23.3.1.	Sedes de competencia .....	186
23.3.2.	Sedes de no competencia.....	186
<b>23.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>186</b>
23.4.1.	clientes De Familia Panamericana .....	187
23.4.2.	Clientes De Familia Parapanamericana .....	187
<b>23.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>187</b>
23.5.1.	Operación del voluntario de PFS Lounge/Tribuna Oficial.....	188
23.5.2.	Operación del voluntario de PFS en Ceremonias de Premiación .....	188
23.5.3.	Operación del voluntario de PFS en Ceremonias de Inauguración y Clausura .....	189
23.5.4.	Operación del voluntario de PFS en el Hotel de la Familia .....	189
23.5.5.	Operación del voluntario de PFS como Ataché para la Familia y Dignatarios .....	189
<b>24</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>190</b>
<b>24.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>190</b>
24.1.1.	Voluntario de apoyo en gestión operativa protocolar .....	190
24.1.2.	Voluntario en Ceremonias de Premiación .....	192
24.1.3.	Voluntario Ataché para la Familia .....	192
<b>24.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>193</b>
<b>24.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>193</b>
	<b>SERVICIOS A LOS MEDIOS.....</b>	<b>194</b>
<b>25</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>195</b>
<b>25.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>195</b>
<b>25.2</b>	<b>Actividades y servicios.....</b>	<b>195</b>

<b>25.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos</b> .....	<b>197</b>
25.3.1.	Sedes de competencia .....	197
25.3.2.	Sedes de no competencia .....	198
<b>25.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios?</b> .....	<b>198</b>
<b>25.5</b>	<b>Operación en Games Time</b> .....	<b>199</b>
<b>26</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>200</b>
<b>26.1</b>	<b>Roles y funciones</b> .....	<b>200</b>
26.1.1.	Voluntario zona mixta .....	200
26.1.2.	Voluntario Tribuna de Prensa .....	200
26.1.3.	Voluntario Zona de Fotógrafos .....	200
26.1.4.	Voluntario zona de entrevistas ENRs (Sin derechos de transmisión) .....	201
26.1.5.	Voluntario del VMC o PFC.....	201
26.1.6.	Voluntario de accesos PRS.....	201
<b>26.2</b>	<b>Habilidades y competencias</b> .....	<b>201</b>
<b>26.3</b>	<b>Organización en Sede</b> .....	<b>202</b>
26.3.1.	En sedes de competencia .....	202
26.3.2.	En el Main Press Center (MPC).....	202
26.3.3.	En la Villa Panamericana y Parapanamericana.....	202
	<b>CEREMONIAS DE PREMIACIÓN</b> .....	<b>203</b>
<b>27</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL</b> .....	<b>204</b>
<b>27.1</b>	<b>Descripción</b> .....	<b>204</b>
<b>27.2</b>	<b>Actividades y servicios</b> .....	<b>204</b>

<b>27.3</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>204</b>
<b>27.4</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>205</b>
27.4.1.	Sedes de competencia .....	205
27.4.2.	Sedes de competencia .....	205
<b>27.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>206</b>
<b>28</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>206</b>
<b>28.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>206</b>
28.1.1.	Portador de bandejas .....	207
28.1.2.	Escolta de atleta .....	207
28.1.3.	Escolta de premiador.....	207
28.1.4.	Portador de bandera .....	207
28.1.5.	Supervisor de bandera.....	207
<b>28.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>207</b>
<b>28.3</b>	<b>Organización Sedes .....</b>	<b>208</b>
	<b>PRESENTACIONES DEPORTIVAS.....</b>	<b>209</b>
<b>29</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>210</b>
<b>29.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>210</b>
<b>29.2</b>	<b>Actividades y servicios.....</b>	<b>210</b>
<b>29.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>211</b>
29.3.1.	Sedes de competencia .....	211
29.3.2.	Sedes de no competencia.....	211

29.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	211
29.5	Operación en Games Time .....	211
<b>30</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>212</b>
30.1	Roles y funciones.....	212
30.2	Habilidades y competencias .....	212
30.3	Organización en Sede .....	212
	<b>TECNOLOGÍA .....</b>	<b>214</b>
<b>31</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>215</b>
31.1	Descripción.....	215
31.2	Actividades y servicios de TEC .....	215
31.2.1.	ENLACES DE CONECTIVIDAD.....	216
31.2.2.	Cableado Estructurado .....	217
31.2.3.	Rack Lógico .....	218
31.2.4.	Equipos Wifi Controler .....	219
31.2.5.	Internet Villa Panamericana .....	219
31.2.6.	Technology Operations Center (TOC) .....	220
31.3	Sedes donde nos desplegamos .....	221
31.3.1.	Sedes de competencia .....	221
31.3.2.	Sedes de no competencia .....	221
31.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	222
31.5	Operación en Games Time .....	224

<b>32</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>225</b>
<b>32.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>225</b>
32.1.1.	Soporte de Tecnología en Sede .....	225
32.1.2.	Soporte de Resultado en Sede.....	225
<b>32.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>226</b>
<b>32.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>226</b>
	<b>TRANSPORTE.....</b>	<b>228</b>
<b>33</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>229</b>
<b>33.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>229</b>
<b>33.2</b>	<b>Actividades y servicios.....</b>	<b>229</b>
33.2.1.	Servicio de transporte para los atletas (TA) .....	229
33.2.2.	Servicio de transporte para los Oficiales Técnicos (TF) .....	230
33.2.3.	Servicio para los Medios (TM) .....	230
33.2.4.	Servicio con auto dedicado y chofer asignado, según acreditación (T1).....	230
33.2.5.	Servicio con auto dedicado y chofer asignado, según acreditación (T2).....	230
33.2.6.	Flota de vehículo que funcionara por demanda inmediata y por reserva/solicitudes programadas, es un vehículo con conductor asignado, y trasladará a los clientes acreditados entre las zonas de la lista de destinos oficiales definidos, es un servicio de punto a punto (T3). .....	230
<b>33.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>230</b>
33.3.1.	Sedes de competencia .....	230
33.3.2.	Sedes de no competencia.....	231
<b>33.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>231</b>
<b>33.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>231</b>



<b>34</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>232</b>
34.1	Roles y funciones.....	232
34.2	Habilidades y competencias .....	233
34.3	Organización en Sede .....	234
	<b>GESTIÓN DE VILLA.....</b>	<b>235</b>
<b>35</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>237</b>
35.1	Descripción.....	237
35.2	Actividades y servicios para el Área de Gestión de Villas.....	238
35.3	Sedes donde nos desplegamos .....	239
35.3.1.	Sedes de competencia .....	239
35.3.2.	Sedes de no competencia.....	239
35.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	239
35.5	Operación en Games Time .....	240
35.5.1.	Villa Panamericana y Parapanamericana .....	240
35.5.2.	Hospedajes Satélites.....	244
<b>36</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>245</b>
36.1	Roles y funciones.....	245
36.1.1.	Villa Panamericana y Parapanamericana .....	245
36.1.2.	Hospedajes Satélites.....	246
36.2	Habilidades y competencias .....	246

36.3	Organización en Sede .....	247
<b>FUERZA DE TRABAJO Y UNIFORMES.....</b>		<b>248</b>
<b>37</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL ÁREA FUNCIONAL .....</b>	<b>249</b>
37.1	Descripción.....	249
37.2	Actividades y servicios.....	249
37.3	Sedes donde nos desplegamos.....	250
37.3.1.	Sedes de competencia .....	250
37.3.2.	Sedes de no competencia.....	250
37.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	250
37.5	Operación en Games Time .....	251
<b>38</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>252</b>
38.1	Roles y funciones.....	252
38.2	Habilidades y competencias .....	252
38.3	Organización en Sede .....	252
<b>DEPORTES.....</b>		<b>254</b>
<b>39</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE TIRO CON ARCO (ARC).....</b>	<b>255</b>
39.1	Descripción.....	255
39.1.1.	Prueba de arco recurvo .....	255
39.1.2.	Prueba de arco compuesto.....	256

39.2	Pruebas y Medallas .....	256
39.3	Sedes donde nos desplegamos .....	257
39.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	257
39.5	Operación en Games Time .....	257
<b>40</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO DE TIRO CON ARCO</b>	
	<b>258</b>	
40.1	Roles y funciones.....	258
40.2	Habilidades y competencias .....	258
40.3	Organización en Sede .....	259
<b>41</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE PATINAJE ARTÍSTICO (ARS) ....</b>	<b>260</b>
41.1	Descripción.....	260
41.2	Pruebas y Medallas .....	260
41.3	Sedes donde nos desplegamos .....	260
41.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	260
41.5	Operación en Games Time .....	261
<b>42</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>261</b>
42.1	Roles y funciones.....	261
42.2	Habilidades y competencias .....	262

42.3	Organización en Sede .....	262
<b>43</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE ATLETISMO (ATH).....</b>	<b>263</b>
43.1	Descripción.....	263
43.2	Pruebas y Medallas .....	263
43.3	Sedes donde nos desplegamos .....	264
43.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	264
43.5	Operación en Games Time .....	264
43.5.1.	Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez. ....	264
43.5.2.	Explanada Campo de Marte del Parque O’Higgins. ....	265
<b>44</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIO.....</b>	<b>266</b>
44.1	Roles y funciones: ACN [Coliseo del Estadio Nacional] .....	266
44.1.1.	Servicios para atletas y delegaciones .....	266
44.1.2.	Atención específica a atletas .....	266
44.1.3.	Actividades precompetitivas .....	266
44.1.4.	Actividades en competencia.....	267
44.2	Habilidades y competencias .....	267
44.3	Organización en Sede .....	268
<b>45</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE BÉISBOL Y SÓFTBOL (BBL / SBL)</b>	<b>269</b>
45.1	Descripción.....	269
45.2	Pruebas y Medallas .....	269

45.3	Sedes donde nos desplegamos .....	269
45.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	269
45.5	Operación en Games Time .....	269
<b>46</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>272</b>
46.1	Roles y funciones.....	272
46.2	Habilidades y competencias .....	272
46.3	Organización en Sede .....	273
<b>47</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE BÁSQUETBOL 3X3 (BK3) .....</b>	<b>274</b>
47.1	Descripción.....	274
47.2	Pruebas y Medallas .....	274
47.3	Sedes donde nos desplegamos .....	274
47.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	274
47.5	Operación en Games Time .....	274
<b>48</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>275</b>
48.1	Roles y funciones.....	275
48.1.1.	Apoyo en entrenamientos: .....	275
48.1.2.	Centro de Informaciones: .....	275
48.1.3.	Control de accesos:.....	276
48.1.4.	Apoyo Oficiales Técnicos: .....	276
48.1.5.	Apoyo en Competencia: .....	276

48.1.6.	Lounge Atletas: .....	277
48.1.7.	Apoyo Federaciones Internacionales: .....	277
48.1.8.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	277
<b>48.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>277</b>
<b>48.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>278</b>
<b>49</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE BREAKING (BKG).....</b>	<b>279</b>
49.1	Pruebas y Medallas .....	279
49.2	Sedes donde nos desplegamos .....	280
49.3	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	280
49.4	Operación en Games Time .....	280
<b>50</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>280</b>
50.1	Roles y funciones.....	280
50.2	Habilidades y competencias .....	281
50.3	Organización en Sede .....	281
<b>51</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE CICLISMO CARRERA (BMX) .....</b>	<b>282</b>
51.1	Descripción.....	282
51.2	Pruebas y Medallas .....	282
51.3	Sedes donde nos desplegamos .....	283
51.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	283

51.5	Operación en Games Time .....	283
<b>52</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>284</b>
52.1	Roles y funciones.....	284
52.1.1.	Control de accesos y graderías: .....	284
52.1.2.	Llamado de carreras y control de accesos:.....	284
52.1.3.	Soporte en back of house:.....	284
52.1.4.	Soporte en pista: .....	284
52.1.5.	Soporte en gradería de deportistas y miembro de las delegaciones. ....	284
52.2	Habilidades y competencias .....	284
52.3	Organización en Sede .....	285
<b>53</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL BOWLING (BWL) .....</b>	<b>286</b>
53.1	Descripción.....	286
53.2	Pruebas y Medallas .....	286
53.3	Sedes donde nos desplegamos .....	287
53.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	287
53.5	Operación en Games Time .....	287
<b>54</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>287</b>
54.1	Roles y funciones.....	287
54.2	Habilidades y competencias .....	288
54.3	Organización en Sede .....	288

<b>55</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE ESCALADA (CLB)</b> .....	<b>289</b>
55.1	Descripción.....	289
55.2	Pruebas y Medallas .....	289
55.3	Sedes donde nos desplegamos .....	289
55.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	290
55.5	Operación en Games Time .....	290
<b>56</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>290</b>
56.1	Roles y funciones.....	290
56.2	Habilidades y competencias .....	291
56.3	Organización en Sede .....	293
<b>57</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE CANOTAJE DE VELOCIDAD (CSP)</b> <b>294</b>	
57.1	Descripción.....	294
57.2	Pruebas y Medallas .....	295
57.3	Sedes donde nos desplegamos .....	296
57.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	296
57.5	Operación en Games Time .....	296
<b>58</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>297</b>



<b>58.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>297</b>
58.1.1.	Voluntarios para Marshall calentamiento y entrenamiento .....	297
58.1.2.	Voluntarios para asistencia en muelle de embarque .....	297
58.1.3.	Voluntarios en desembarque .....	297
58.1.4.	Voluntarios para SID, centro de información técnica .....	297
58.1.5.	Voluntarios zona de botes .....	298
58.1.6.	Voluntarios para Zona de calentamiento .....	298
58.1.7.	Voluntario para entrega, mantención y recolección de radios. ....	298
58.1.8.	Voluntarios a OTs Star Tower .....	299
58.1.9.	Voluntarios OTs Finish Tower .....	299
58.1.10.	Voluntarios para zona oficial de pesaje de botes .....	299
58.1.11.	Voluntarios búsqueda de medallistas.....	299
58.1.12.	Voluntario para zona de limpieza de botes .....	300
58.1.13.	Voluntarios para hidratación .....	300
<b>58.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>300</b>
<b>58.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>300</b>
<b>59</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE CICLISMO (CTR – CRD).....</b>	<b>301</b>
<b>59.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>301</b>
<b>59.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>301</b>
<b>59.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>302</b>
<b>59.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>302</b>
<b>59.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>302</b>
<b>60</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>303</b>

<b>60.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>303</b>
60.1.1.	Voluntariado del Velodromo .....	303
60.1.2.	Voluntariado de circuitos de calle .....	304
<b>60.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>304</b>
<b>60.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>305</b>
<b>61</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE CLAVADOS (DIV) .....</b>	<b>306</b>
61.1	Descripción.....	306
61.2	Pruebas y Medallas .....	306
61.3	Sedes donde nos desplegamos .....	306
61.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	306
61.5	Operación en Games Time .....	307
<b>62</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>307</b>
62.1	Roles y funciones.....	307
62.2	Habilidades y competencias .....	307
62.3	Organización en Sede .....	308
<b>63</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE ECUESTRE (ECU).....</b>	<b>309</b>
63.1	Descripción.....	309
63.2	Pruebas y Medallas .....	310
63.3	Sedes donde nos desplegamos .....	311

63.4	Operación en Games Time .....	311
<b>64</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>311</b>
64.1	Roles y funciones.....	311
64.2	Habilidades y competencias .....	313
64.3	Organigrama Sede.....	313
<b>65</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE ESGRIMA (FEN).....</b>	<b>314</b>
65.1	Descripción.....	314
65.2	Pruebas y Medallas .....	314
65.3	Sede donde nos desplegamos .....	314
65.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	315
65.5	Operación en Games Time .....	315
<b>66</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>316</b>
66.1	Roles y funciones.....	316
66.1.1.	Zona de entrenamiento .....	316
66.1.2.	Zona de competencia y calentamiento .....	317
66.1.3.	Lounge atletas: los voluntarios velarán por el flujo de ingreso y orden del lounge.....	318
66.2	Habilidades y competencias .....	318
<b>67</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE FÚTBOL (FUT) .....</b>	<b>320</b>
67.1	Descripción.....	320

<b>67.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>320</b>
<b>67.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>320</b>
<b>67.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>321</b>
<b>67.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>321</b>
67.5.1.	Operación en entrenamiento .....	321
67.5.1.	Operación en competencia .....	321
<b>68</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>321</b>
<b>68.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>321</b>
67.5.2.	Apoyo en entrenamientos:.....	321
67.5.3.	Control de accesos:.....	322
67.5.4.	Apoyo Oficiales Técnicos: .....	322
67.5.5.	Apoyo en Competencia: .....	322
67.5.6.	Lounge Atletas: .....	323
67.5.7.	Apoyo DTI: .....	323
67.5.8.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	323
67.5.9.	Apoyo a Servicio a los Juegos: .....	323
67.5.10.	Apoyo de protocolo de Evacuación .....	323
<b>68.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>324</b>
<b>68.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>324</b>
<b>69</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE GIMNASIA ARTÍSTICA (GAR)....</b>	<b>325</b>
<b>69.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>325</b>
<b>69.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>325</b>

69.3	Sedes donde nos desplegamos.....	325
69.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	325
69.5	Operación en Games Time .....	326
<b>70</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>327</b>
<b>70.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>327</b>
70.1.1.	Apoyo en entrenamientos:.....	327
70.1.2.	Centro de Informaciones:.....	327
70.1.3.	Control de accesos:.....	327
70.1.4.	Apoyo Oficiales Técnicos: .....	328
70.1.5.	Apoyo en Competencia: .....	328
70.1.6.	Lounge Atletas:.....	328
70.1.7.	Apoyo DTI/UPAG: .....	328
70.1.8.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	328
70.1.9.	Apoyo a Tecnología de Juegos:.....	329
<b>70.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>329</b>
<b>70.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>329</b>
<b>71</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE GIMNASIA RÍTMICA (GRY) .....</b>	<b>330</b>
<b>71.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>330</b>
<b>71.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>330</b>
<b>71.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos.....</b>	<b>330</b>
<b>71.4</b>	<b>¿Quienes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>330</b>
<b>71.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>331</b>

<b>72</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>332</b>
<b>72.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>332</b>
73.1.1.	Apoyo en entrenamientos:.....	332
73.1.2.	Centro de Informaciones:.....	332
73.1.3.	Control de accesos:.....	332
73.1.4.	Apoyo Oficiales Técnicos: .....	333
73.1.5.	Apoyo en Competencia: .....	333
73.1.6.	Lounge Atletas:.....	333
73.1.7.	Apoyo DTI/UPAG: .....	333
73.1.8.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	333
73.1.9.	Apoyo a Tecnología de Juegos:.....	334
<b>72.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>334</b>
<b>72.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>334</b>
<b>73</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE GIMNASIA RÍTMICA (GTR) .....</b>	<b>335</b>
<b>73.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>335</b>
<b>73.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>335</b>
<b>73.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>335</b>
<b>73.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>335</b>
<b>73.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>335</b>
<b>74</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>336</b>
<b>74.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>336</b>
76.1.1.	Apoyo en entrenamientos:.....	336

76.1.2.	Centro de Informaciones:.....	337
76.1.3.	Control de accesos:.....	337
76.1.4.	Apoyo en Competencia: .....	337
76.1.5.	Lounge Atletas: .....	338
76.1.6.	Apoyo DTI/UPAG: .....	338
76.1.7.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	338
76.1.8.	Apoyo a Tecnología de Juegos:.....	338
<b>74.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>338</b>
<b>74.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>339</b>
<b>75</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE GOLF (GLF) .....</b>	<b>340</b>
75.1	Descripción.....	340
75.2	Pruebas y Medallas .....	340
75.3	Sedes donde nos desplegamos.....	341
75.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	341
75.5	Operación en Games Time .....	341
<b>76</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>341</b>
76.1	Roles y funciones.....	341
76.2	Habilidades y competencias .....	342
76.3	Organización en Sede .....	343
<b>77</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA BALONMANO (HBL).....</b>	<b>344</b>

<b>77.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>344</b>
<b>77.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>344</b>
<b>77.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos.....</b>	<b>344</b>
<b>77.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>344</b>
<b>77.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>345</b>
<b>78</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>345</b>
<b>78.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>345</b>
78.1.1.	Ataché.....	345
78.1.2.	Servicio a la FI .....	345
78.1.3.	Apoyo oficiales técnicos .....	345
78.1.4.	Servicio a los Atletas .....	345
78.1.5.	Información Deportiva.....	346
78.1.6.	FOP / warm up.....	346
78.1.7.	Equipamiento Deportivo .....	346
78.1.8.	Control Acceso .....	346
78.1.9.	Entrenamiento.....	346
<b>78.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>346</b>
<b>78.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>347</b>
<b>79</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE HOCKEY SOBRE CÉSPED (HOC)</b>	<b>348</b>
<b>79.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>348</b>
<b>79.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>348</b>



79.3	Sedes donde nos desplegamos .....	348
79.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	348
79.5	Operación en Games Time .....	349
<b>80</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>349</b>
<b>80.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>349</b>
80.1.1.	Pasapelotas.....	349
80.1.2.	Mesa de Información deportiva (SID).....	350
80.1.3.	Control de accesos.....	350
80.1.4.	Apoyo Oficiales Técnicos .....	350
80.1.5.	Apoyo Atletas .....	350
80.1.6.	Ataché Federaciones Internacionales & Equipos .....	351
80.1.7.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico .....	351
<b>80.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>351</b>
<b>80.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>352</b>
<b>81</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL JUDO (JUD).....</b>	<b>353</b>
<b>81.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>353</b>
<b>81.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>353</b>
<b>81.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>353</b>
<b>81.4</b>	<b>¿Quienes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>353</b>
<b>81.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>354</b>
<b>82</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>354</b>

82.1	Roles y funciones.....	354
82.2	Habilidades y competencias .....	355
82.3	Organización en Sede .....	355
<b>83</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE KARATE (KTE) .....</b>	<b>356</b>
83.1	Descripción.....	356
83.2	Pruebas y Medallas .....	356
83.3	Sedes donde nos desplegamos .....	357
83.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	357
83.5	Operación en Games Time .....	357
<b>84</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>357</b>
84.1	Roles y funciones.....	357
84.2	Habilidades y competencias .....	358
84.3	Organización en Sede .....	358
<b>85</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL ÁREA PENTATLÓN MODERNO (MPN) .....</b>	<b>359</b>
85.1	Descripción.....	359
85.2	Pruebas y Medallas .....	359
85.3	Sedes donde nos desplegamos .....	359
85.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	359

85.5	Operación en Games Time .....	360
<b>86</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>361</b>
<b>86.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>361</b>
86.1.1.	Apoyo en entrenamientos .....	361
86.1.2.	Centro de Informaciones .....	361
86.1.3.	Control de accesos.....	361
86.1.4.	Apoyo Oficiales Técnicos .....	362
86.1.5.	Apoyo en Competencia: .....	362
86.1.6.	Lounge Atletas:.....	362
86.1.7.	Apoyo DTI/ FI:.....	362
86.1.8.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	362
<b>86.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>363</b>
<b>86.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>363</b>
<b>87</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE DEPORTE MOUNTAINBIKE (MTB).....</b>	<b>364</b>
<b>87.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>364</b>
<b>87.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>365</b>
<b>87.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos.....</b>	<b>365</b>
<b>87.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>365</b>
<b>87.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>365</b>
<b>88</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>366</b>
<b>88.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>366</b>

88.1.1.	Apoyo a las delegaciones.....	366
88.1.2.	Apoyo en el circuito de competencia .....	366
<b>88.2</b>	<b>Habilidades y competencias del equipo de voluntariado.....</b>	<b>367</b>
<b>88.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>368</b>
<b>89</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE NATACIÓN EN AGUAS ABIERTAS (OWS) .....</b>	<b>369</b>
89.1	Descripción.....	369
89.2	Pruebas y Medallas .....	369
89.3	Sedes donde nos desplegamos .....	369
89.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	369
89.5	Operación en Games Time .....	370
<b>90</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>370</b>
90.1	Roles y funciones.....	370
90.2	Habilidades y competencias .....	371
90.3	Organización en Sede .....	371
<b>91</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE BOCCIA (PBOC) .....</b>	<b>372</b>
91.1	Descripción.....	372
91.2	Pruebas y Medallas .....	372
91.3	Sedes donde nos desplegamos .....	372

91.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	373
91.5	Operación en Games Time .....	373
<b>92</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>373</b>
92.1	Roles y funciones.....	373
92.2	Habilidades y competencias .....	374
92.3	Organización en Sede .....	374
<b>93</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE PELOTA VASCA (PEL).....</b>	<b>375</b>
93.1	Descripción.....	375
93.2	Pruebas y Medallas .....	375
93.3	Sedes donde nos desplegamos.....	375
93.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....	375
93.5	Operación en Games Time .....	376
<b>94</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>376</b>
94.1	Roles y funciones.....	376
94.1.1.	Apoyo en entrenamientos .....	376
94.1.2.	Control de accesos.....	377
94.1.3.	Apoyo Oficiales Técnicos .....	377
94.1.4.	Apoyo en Competencia .....	377
94.1.5.	Lounge Atletas .....	378
94.1.6.	Apoyo DTI/ FI .....	378
94.1.7.	Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico .....	378

94.2	Habilidades y competencias .....	378
94.3	Organización en Sede .....	379
<b>95</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE PARA FÚTBOL CIEGOS (PFB5)</b>	<b>380</b>
95.1	Descripción.....	380
95.2	Pruebas y Medallas .....	382
95.3	Sedes donde nos desplegamos .....	383
95.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	383
95.5	Operación en Games Time .....	383
<b>96</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>383</b>
96.1	Roles y funciones.....	383
96.2	Habilidades y competencias .....	385
96.3	Organización en Sede .....	386
<b>97</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE FÚTBOL PC (PFB7)</b>	<b>387</b>
97.1	Descripción.....	387
97.2	Pruebas y Medallas .....	387
97.3	Sede donde nos desplegamos .....	387
97.4	¿Quienes reciben nuestros servicios? .....	387
97.5	Operación en Games Time .....	387

<b>98</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>388</b>
<b>98.1</b>	<b>Roles y funciones.....</b>	<b>388</b>
98.1.1.	Voluntario de recepción, Control de acceso e información .....	388
98.1.2.	Voluntario del sector de Camarines .....	388
98.1.3.	Voluntario de FOP y equipamiento deportivo.....	388
98.1.4.	Asistentes DTI, Clasificadores, NTOs y ITOs.....	389
98.1.5.	Asistentes de Lounge y Gradería .....	389
<b>98.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>389</b>
<b>98.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>390</b>
<b>99</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE GOLBOL (PGBL) .....</b>	<b>391</b>
<b>99.1</b>	<b>Descripción.....</b>	<b>391</b>
<b>99.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>392</b>
<b>99.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos .....</b>	<b>392</b>
<b>99.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios? .....</b>	<b>392</b>
<b>99.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>393</b>
<b>100</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>394</b>
<b>100.1</b>	<b>Roles y funciones .....</b>	<b>394</b>
100.1.1.	Asistente de Servicio a los Atletas .....	394
100.1.2.	Asistentes de Servicios a los OTs .....	394
100.1.3.	Asistente de cancha.....	394
100.1.4.	Asistentes de equipamiento deportivo .....	394
100.1.5.	Asistente para FOP y cancha calentamiento .....	395

100.1.6.	Encargado cancha calentamiento.....	395
100.1.7.	Encargado de bodega .....	395
100.1.8.	Asistente de equipamiento deportivo para FOP y Cancha calentamiento.....	395
100.1.9.	Control acceso e información a zona mixta y camarines FOP .....	395
100.1.10.	Sport Information Desk .....	396
100.1.11.	Control de acceso al FOP.....	396
<b>100.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>396</b>
<b>100.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>397</b>
<b>101</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE BALONCESTO EN SILLA DE RUEDAS (PWBK).....</b>	<b>398</b>
101.1	Descripción .....	398
101.2	Pruebas y Medallas .....	398
101.3	Sedes donde nos desplegamos.....	398
101.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	398
101.5	Operación en Games Time .....	399
<b>102</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>399</b>
102.1	Roles y funciones .....	399
102.1.1.	Voluntarios de información general .....	399
102.1.2.	Voluntario de acceso externo.....	399
102.1.3.	Voluntario de acceso interior .....	400
102.1.4.	Voluntario de acceso interno en pasillos.....	400
102.1.5.	Voluntarios de acceso zona mixta .....	400
102.1.6.	Voluntario de acceso FOP.....	400



102.1.7.	Voluntario de bodega almacenamiento Sillas Deportivas CAR .....	400
102.1.8.	Voluntario de bodega Polideportivo 1.....	400
102.1.9.	Voluntario de Hidratación y Control FOP .....	400
102.1.10.	Moperos .....	400
102.1.11.	Voluntarios entrenamientos .....	401
102.1.12.	Voluntario acompañantes por cada equipo.....	401
102.1.13.	Asistente DTI .....	401
<b>102.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>401</b>
<b>102.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>402</b>
<b>103</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE RUGBY EN SILLA DE RUEDAS (PWRU).....</b>	<b>403</b>
103.1	Descripción .....	403
103.2	Pruebas y Medallas .....	404
103.3	Sedes donde nos desplegamos.....	404
103.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	404
103.5	Operación en Games Time .....	404
<b>104</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>405</b>
104.1	Roles y funciones: .....	405
104.1.1.	Voluntarios de apoyo técnico.....	405
104.1.2.	Voluntario de Clasificación deportiva.....	405
104.1.3.	Voluntario de gestión de llegada de deportistas.....	406
<b>104.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>406</b>

104.3	Organización en Sede .....	407
<b>105</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE RÁQUETBOL (RQL) .....</b>	<b>408</b>
105.1	Descripción .....	408
105.2	Pruebas y Medallas .....	408
105.3	Sedes donde nos desplegamos.....	408
105.1	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	408
105.2	Operación en Games Time .....	409
<b>106</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>409</b>
106.1	Roles y funciones .....	409
106.2	Habilidades y competencias .....	410
106.3	Organización en Sede .....	411
<b>107</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE RUGBY 7 (RUG).....</b>	<b>412</b>
107.1	Descripción .....	412
107.2	Pruebas y Medallas .....	413
107.3	Sedes donde nos desplegamos.....	413
107.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	413
107.5	Operación en Games Time .....	413
<b>108</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>414</b>

<b>108.1</b>	<b>Roles y funciones .....</b>	<b>414</b>
108.1.1.	Voluntario pasapelotas.....	414
108.1.2.	Voluntario de mesa de información deportiva (SID) .....	414
108.1.3.	Voluntario de control de accesos: .....	414
108.1.4.	Voluntario de apoyo Oficiales Técnicos:.....	414
108.1.5.	Atache Federaciones Internacionales & Equipos .....	415
108.1.6.	Voluntario de apoyo Sport Manager/ Operador Técnico: .....	415
108.1.7.	Asistente de Servicios a Atletas .....	415
108.1.8.	Asistente FOP.....	415
108.1.9.	Asistentes de atletas y staff técnico de los Equipos .....	416
108.1.10.	Asistentes de Oficiales Técnicos.....	416
<b>108.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>416</b>
<b>108.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>417</b>
<b>109</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE VELA (SAL).....</b>	<b>418</b>
<b>109.1</b>	<b>Descripción .....</b>	<b>418</b>
<b>109.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>418</b>
<b>109.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos.....</b>	<b>418</b>
<b>109.4</b>	<b>¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....</b>	<b>418</b>
<b>109.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>419</b>
<b>110</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>419</b>
<b>110.1</b>	<b>Roles y funciones .....</b>	<b>419</b>
108.1.11.	Voluntario de apoyo general durante competencia .....	419
108.1.12.	Voluntario de Soporte para jueces en los FOP .....	420

108.1.13.	Voluntario de Centro de información técnica .....	420
108.1.14.	Voluntario de Hidratación .....	420
108.1.15.	Voluntario de Apoyo al comité de regatas .....	420
108.1.16.	Voluntario de Equipamiento deportivo .....	421
108.1.17.	Voluntario de Parqueo de embarcaciones .....	421
<b>110.2</b>	<b>Habilidades y competencias .....</b>	<b>421</b>
<b>110.3</b>	<b>Organización en Sede .....</b>	<b>422</b>
<b>111</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE TIRO DEPORTIVO (SHO) .....</b>	<b>423</b>
111.1	Descripción .....	423
111.2	Pruebas y Medallas .....	424
111.3	Sedes donde nos desplegamos.....	424
111.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	424
111.5	Operación en Games Time .....	424
<b>112</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>425</b>
112.1	Roles y funciones .....	425
112.2	Habilidades y competencias .....	426
112.3	Organización en Sede .....	426
<b>113</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE SQUASH (SQU) .....</b>	<b>427</b>
113.1	Descripción .....	427

<b>113.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>427</b>
<b>113.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos.....</b>	<b>427</b>
<b>113.4</b>	<b>¿Quienes reciben nuestros servicios?.....</b>	<b>428</b>
<b>113.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>428</b>
<b>114</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>428</b>
<b>114.1</b>	<b>Roles y funciones .....</b>	<b>428</b>
114.1.1.	Voluntario de limpieza de canchas (apoyo en FOP) .....	428
114.1.2.	Voluntario de área de calentamiento.....	429
114.1.3.	Voluntario de Drop Off .....	429
114.1.4.	Voluntario de accesos y flujos .....	429
114.1.5.	Voluntario de Guardarropía .....	429
114.1.6.	Apoyo en arbitraje.....	430
<b>114.2</b>	<b>Habilidades y competencias.....</b>	<b>430</b>
<b>114.3</b>	<b>Organización en Sede.....</b>	<b>430</b>
<b>115</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE PATINAJE DE VELOCIDAD (SSK)</b>	
	<b>431</b>	
<b>115.1</b>	<b>Descripción .....</b>	<b>431</b>
<b>115.2</b>	<b>Pruebas y Medallas .....</b>	<b>431</b>
<b>115.3</b>	<b>Sedes donde nos desplegamos.....</b>	<b>432</b>
<b>115.4</b>	<b>¿Quienes reciben nuestros servicios?.....</b>	<b>432</b>
<b>115.5</b>	<b>Operación en Games Time .....</b>	<b>432</b>

<b>116</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>433</b>
116.1	Roles y funciones .....	433
116.2	Habilidades y competencias .....	434
116.3	Organización en Sede .....	435
<b>117</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE NATACIÓN ARTÍSTICA (SWA) ..</b>	<b>436</b>
117.1	Descripción .....	436
117.2	Pruebas y Medallas .....	436
117.3	Sedes donde nos desplegamos.....	436
117.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	437
117.5	Operación en Games Time .....	437
<b>118</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>437</b>
118.1	Roles y funciones .....	437
118.2	Habilidades y competencias .....	438
118.3	Organización en Sede .....	438
<b>119</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE NATACIÓN (SWM).....</b>	<b>439</b>
119.1	Descripción .....	439
119.2	Pruebas y Medallas .....	439
119.3	Sedes donde nos desplegamos.....	440

119.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	440
119.5	Operación en Games Time .....	441
<b>120</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>441</b>
120.1	Roles y funciones .....	441
120.2	Habilidades y competencias .....	442
120.3	Organización en Sede .....	443
<b>121</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE TENIS (TEN).....</b>	<b>444</b>
121.1	Descripción .....	444
121.2	Pruebas y Medallas .....	444
121.3	Sedes donde nos desplegamos.....	444
121.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	444
121.5	Operación en Games Time .....	445
<b>122</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>445</b>
122.1	Roles y funciones .....	445
122.1.1.	Voluntario de apoyo en el FOPs: .....	445
122.1.2.	Voluntario de apoyo en el FOTs: .....	445
122.2	Habilidades y competencias .....	446
122.3	Organización deportiva en Sede .....	446

<b>123</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE TAEKWONDO (TKW)</b> .....	<b>447</b>
123.1	Descripción .....	447
123.2	Pruebas y Medallas .....	447
123.3	Sedes donde nos desplegamos.....	448
123.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	448
123.5	Operación en Games Time .....	448
<b>124</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>449</b>
124.1	Roles y funciones .....	449
124.2	Habilidades y competencias .....	449
124.3	Organización en Sede .....	449
<b>125</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE DE TRIATLÓN (TRI)</b> .....	<b>450</b>
125.1	Descripción .....	450
125.2	Pruebas y Medallas .....	450
125.3	Sedes donde nos desplegamos.....	451
125.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	451
125.5	Operación en Games Time .....	451
<b>126</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>451</b>
126.1	Roles y funciones .....	451



126.2	Habilidades y competencias .....	453
126.3	Organización en Sede .....	454
<b>127</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE TENIS DE MESA (TTE) .....</b>	<b>455</b>
127.1	Descripción .....	455
127.2	Pruebas y Medallas .....	455
127.3	Sedes donde nos desplegamos.....	456
127.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	456
127.5	Operación en Games Time .....	456
<b>128</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>457</b>
128.1	Roles y funciones .....	457
128.1.1.	Voluntario pick up balls .....	457
128.1.2.	Voluntario guía de llegada y salida .....	457
128.1.3.	Voluntarios guía de acceso .....	457
128.2	Habilidades y competencias .....	457
128.3	Organización en Sede .....	458
<b>129</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE DE VÓLEIBOL DE PLAYA (VBV).....</b>	<b>459</b>
129.1	Descripción .....	459
129.2	Pruebas y Medallas .....	459
129.3	Sedes donde nos desplegamos.....	459

129.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	460
129.5	Operación en Games Time .....	460
<b>130</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>460</b>
130.1	Roles y funciones .....	460
130.2	Habilidades y competencias .....	461
130.3	Organización en Sede .....	461
<b>131</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE VÓLEIBOL (VVO).....</b>	<b>462</b>
131.1	Descripción .....	462
131.2	Pruebas y Medallas .....	462
131.3	Sedes donde nos desplegamos.....	462
131.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	462
131.5	Operación en Games Time .....	463
<b>132</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>463</b>
132.1	Roles y funciones .....	463
132.2	Habilidades y competencias .....	463
132.3	Organización en Sede .....	464
<b>133</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL LEVANTAMIENTO DE PESAS (WLF) .....</b>	<b>465</b>
133.1	Descripción .....	465

133.2	Pruebas y Medallas .....	465
133.3	Sedes donde nos desplegamos.....	466
133.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	466
133.5	Operación en Games Time .....	466
<b>134</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>467</b>
134.1	Roles y funciones .....	467
134.2	Habilidades y competencias .....	467
134.3	Organización en Sede .....	467
<b>135</b>	<b>MODULO 1: CONOCE EL DEPORTE POLO ACUÁTICO (WPO).....</b>	<b>468</b>
135.1	Descripción .....	468
135.2	Pruebas y Medallas .....	468
135.3	Sedes donde nos desplegamos.....	468
135.4	¿Quienes reciben nuestros servicios?.....	468
135.5	Operación en Games Time .....	469
<b>136</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO .....</b>	<b>469</b>
136.1	Roles y funciones .....	469
136.2	Habilidades y competencias .....	469
136.3	Organización en Sede .....	470

<b>137</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE LUCHA OLÍMPICA (WRE)</b> .....	<b>471</b>
137.1	Descripción .....	471
137.2	Pruebas y Medallas .....	471
137.3	Sede donde nos desplegamos .....	472
137.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	472
137.5	Operación en Games Time .....	472
<b>138</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>473</b>
138.1	Roles y funciones .....	473
138.1.1.	Voluntario de zona de entrenamiento .....	473
138.1.2.	Voluntario de Zona de competencia y calentamiento .....	474
138.2	Habilidades y competencias .....	475
138.3	Organización en Sede .....	476
<b>139</b>	<b>MÓDULO 1: CONOCE EL DEPORTE ESQUÍ ACUÁTICO (WSK)</b> .....	<b>477</b>
139.1	Descripción .....	477
139.2	Pruebas y Medallas .....	477
139.3	Sedes donde nos desplegamos.....	478
139.4	¿Quiénes reciben nuestros servicios?.....	478
139.5	Operación en Games Time .....	478
<b>140</b>	<b>MÓDULO 2: FUNCIONES DEL VOLUNTARIADO</b> .....	<b>478</b>

140.1	Roles y funciones .....	478
140.2	Habilidades y competencias .....	479
140.3	Organización en Sede .....	479

Tabla 1.- Operación de ACR en Games Time .....	69
Tabla 2.- Operación de llegada en el aeropuerto.....	75
Tabla 3.- Operación de salida en el aeropuerto .....	76
Tabla 4.- Códigos de Emergencia en Villa.....	119
Tabla 5.- Operación de BUS en Games Time .....	125
Tabla 6.- Operación de TKT en Games Time .....	126
Tabla 7.- Operación de BRS en Games Time .....	131
Tabla 8.- Operación de CNW en Games Time .....	137
Tabla 9.- Sedes de competencia con voluntariado de COM .....	143
Tabla 10.- Operación de COM en Games Time .....	144
Tabla 11.- Beneficiarios de las actividades y servicios de COR .....	149
Tabla 12.- Beneficiarios de las actividades y servicios de COR (Continuación).....	150
Tabla 13.- Operación de COR en Games Time .....	152
Tabla 14.- Operación de CUL en Games Time (Estadio Nacional).....	157
Tabla 15.- Operación de CUL en Games Time (Otras Sedes) .....	157
Tabla 16.- Operación de EVS en Games Time (Common Domain - Estadio Nacional).....	163
Tabla 17.- Operación de EVS en Games Time (Sedes De Competencia).....	163
Tabla 18.- Operación de EVS en Games Time (Sedes De Competencia) (Continuación) ...	164
Tabla 19.- Operación de FNB en Games Time.....	173
Tabla 20.- Operación de NCS en Games Time .....	179
Tabla 21.- Operación de PFS en Games Times (Lounge/Tribuna Oficial).....	188
Tabla 22.- Operación de PFS en Games Times (Ceremonias de Premiación) .....	188
Tabla 23.- Operación de PFS en Games Time (Ceremonias de Inauguración y Clausura) .	189
Tabla 24.- Operación de PFS en Games Time (Hotel De La Familia) .....	189
Tabla 25.- Operación de PFS en Games Time (Ataché para la Familia y Dignatarios) .....	189

Tabla 26.- Funciones del voluntarios de PFS de apoyo en gestión operativa protocolar ..	190
Tabla 27.- Funciones de voluntarios en sede de no competencia en Ceremonias de Inauguración y Clausura .....	191
Tabla 28.- Funciones de voluntario en sede de no competencia en Hotel de la Familia...	192
Tabla 29.- Funciones de voluntarios de apoyo protocolar premiaciones .....	192
Tabla 30.- Funciones de voluntarios Ataché para la Familia .....	192
Tabla 31.- Operación de PRS en Games Time .....	199
Tabla 32.- Operación de SMC en Games Time .....	206
Tabla 33.- Operación de SPP en Games Time .....	211
Tabla 34.- Relación de TEC con las demás áreas funcionales .....	223
Tabla 35.- Operación de TEC en Games Time .....	224
Tabla 36.- Operación de TRA en Games Time .....	231
Tabla 37.- Operación de VIL en Games Time (Villa Panamericana y Parapanamericana) .	240
Tabla 38.- Operación de VIL en Games Time (Hospedajes Satélites).....	244
Tabla 39.- Operación de WKF en Games Time .....	251
Tabla 40.- Pruebas y Medallas de ARC .....	257
Tabla 41.- Operación de SPT - ARC en Games time.....	257
Tabla 42.- Operación de SPT - ARS en Games time .....	261
Tabla 43.- Operación de SPT - ATH en Games Time (Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez) .....	264
Tabla 44.- Operación de SPT - ATH en Games Time (Explanada Campo de Marte del Parque O'Higgins).....	265
Tabla 45.- Operación de SPT - BBL/SBL en Games Time .....	269
Tabla 46.- Operación de SPT - BK3 en Games Time .....	274
Tabla 47.- Operación de SPT - BKG en Games Time .....	280

Tabla 48.- Operación de SPT - BMX en Games Time .....	283
Tabla 49.- Operación de SPT - BWL en Games Time .....	287
Tabla 50.- Pruebas y Medallas de CLB.....	289
Tabla 51.- Operación de SPT - CLB en Games Time.....	290
Tabla 52.- Pruebas y medallas de SPT - CSP .....	295
Tabla 53.- Operación de SPT - CSP en Games Time .....	296
Tabla 54.- Pruebas y Medallas de SPT - CTR y CRD .....	301
Tabla 55.- Operación de SPT - CTR - CRD en Games Time .....	302
Tabla 56.- Pruebas y Medallas SPT - DIV .....	306
Tabla 57.- Operación de SPT - DIV en Games Time.....	307
Tabla 58.- Pruebas y Medallas de SPT - ECU .....	311
Tabla 59.- Operación de SPT - ECU en Games Time.....	311
Tabla 60.- Pruebas y Medallas de SPT - FEN.....	314
Tabla 61.- Operación de SPT - FEN en Games Time .....	315
Tabla 62.- Pruebas y Medallas de SPT - FUT.....	320
Tabla 63.- Operación de SPT - FUT en Game Time (Entrenamientos) .....	321
Tabla 64.- Operación de SPT - FUT en Game Time (Competencia).....	321
Tabla 65.- Pruebas y Medallas de SPT - GAR.....	325
Tabla 66.- Operación de SPT - GAR en Games Time.....	326
Tabla 67.- Pruebas y Medallas de SPT - GRY .....	330
Tabla 68.- Operación de SPT - GRY en Games Time.....	331
Tabla 69.- Pruebas y Medallas de SPT - GTR .....	335
Tabla 70.- Operación de SPT - GTR en Games Time.....	335
Tabla 71.- Pruebas y Medallas de SPT – GLF .....	340
Tabla 72.- Operación de SPT - GLF en Games Time. ....	341



Tabla 73.- Pruebas y Medallas SPT - HBL.....	344
Tabla 74.- Operación de SPT - HBL en Games Time .....	345
Tabla 75.- Pruebas Y Medallas SPT - HOC.....	348
Tabla 76.- Operación de SPT - HOC en Games Time .....	349
Tabla 77.- Pruebas y Medallas de SPT - JUD.....	353
Tabla 78.- Operación de SPT - JUD en Games Time .....	354
Tabla 79.- Pruebas y Medallas de SPT - KTE.....	356
Tabla 80.- Operación de SPT - KTE en Games Time.....	357
Tabla 81.- Pruebas y Medallas SPT - MPN.....	359
Tabla 82.- Operación de SPT - MPN en Games Time .....	360
Tabla 83.- Pruebas y Medallas SPT - MTB .....	365
Tabla 84.- Operación de SPT - MTB en Games Time .....	365
Tabla 85.- Pruebas y Medallas SPT - OWS.....	369
Tabla 86.- Operación de SPT - OWS en Games Time .....	370
Tabla 87.- Pruebas y Medallas SPT - PBOC.....	372
Tabla 88.- Operación de SPT - PBOC en Games Time.....	373
Tabla 89.- Pruebas y Medallas SPT - PEL .....	375
Tabla 90.- Operación de SPT - PEL en Games Time.....	376
Tabla 91.- Pruebas y Medallas SPT - PFB5.....	382
Tabla 92.- Operación de SPT - PFB5 en Games Time .....	383
Tabla 93.- Pruebas y Medallas SPT - PFB7 .....	387
Tabla 94.- Operación de SPT - PFB7 en Games Time .....	387
Tabla 95.- Pruebas y Medallas SPT - PGBL.....	392
Tabla 96.- Operación de SPT - PGBL en Games Time .....	393
Tabla 97.- Pruebas y Medallas de SPT - PWBK.....	398

Tabla 98.- Operación de SPT - PWBK en Games Time.....	399
Tabla 99.- Pruebas y Medallas SPT - PWRU.....	404
Tabla 100.- Operación de SPT - PWRU en Games Time .....	404
Tabla 101.- Pruebas y Medallas de SPT - RQL .....	408
Tabla 102.- Operación de SPT - RQL en Games Time .....	409
Tabla 103.- Pruebas Y Medallas SPT - RUG.....	413
Tabla 104.- Operación de SPT - RUG en Games Time .....	413
Tabla 105.- Pruebas y Medallas SPT - SAL .....	418
Tabla 106.- Operación de SPT - SAL en Games Time.....	419
Tabla 107.- Pruebas y Medallas SPT - SHO .....	424
Tabla 108.- Operación de SPT - SHO en Games Time.....	424
Tabla 109.- Pruebas y Medallas SPT - SQU.....	427
Tabla 110.- Operación de SPT - SQU en Games Time .....	428
Tabla 111.- Pruebas y Medallas de SPT – SSK .....	431
Tabla 112.- Operación de SPT - SSK en Games Time.....	432
Tabla 113.- Pruebas y Medallas de SPT - SWA .....	436
Tabla 114.- Operación de SPT - SWA en Games Time .....	437
Tabla 115.- Pruebas y Medallas de SPT - SWM .....	439
Tabla 116.- Operación de SPT - SWM en Games Time.....	441
Tabla 117.- Prueba y Medallas de SPT - TEN .....	444
Tabla 118.- Operación de SPT - TEN en Games Time .....	445
Tabla 119.- Pruebas y Medallas SPT - TKW .....	447
Tabla 120.- Operación de SPT - TKW en Games Time .....	448
Tabla 121.- Pruebas y Medallas SPT - TRI.....	450
Tabla 122.- Operación de SPT- TRI en Games Time .....	451

Tabla 123.- Pruebas y Medallas de SPT - TTE .....	455
Tabla 124.- Operación de SPT - TTE en Games Time.....	456
Tabla 125.- Pruebas Y Medallas de VBV .....	459
Tabla 126.- Operación de SPT - VBV en Games Time .....	460
Tabla 127.- Pruebas y Medallas de SPT - VVO.....	462
Tabla 128.- Operación de SPT - VVO en Games Time .....	463
Tabla 129.- Pruebas y Medallas de SPT - WLF.....	465
Tabla 130.- Operación de SPT - WLF en Games Time .....	466
Tabla 131.- Pruebas y Medallas SPT - WPO.....	468
Tabla 132.- Operación de SPT - WPO en Games Time .....	469
Tabla 133.- Pruebas y Medallas SPT - WRE .....	471
Tabla 134.- Operación de SPT - WRE en Games Time .....	472
Tabla 135.- Pruebas y Medallas de SPT - WSK .....	477
Tabla 136.- Operación de SPT - WSK en Games Time .....	478

Imagen 1.- Staff de Acreditación .....	66
Imagen 2.- Áreas funcionales que reciben los servicios de Acreditación .....	68
Imagen 3.- Flujograma de operación de Acreditación .....	70
Imagen 4.-Distribución Aeropuerto Arturo Merino Benítez .....	82
Imagen 5.-Oficina de voluntarios en Boulevard Expreso 2 .....	83
Imagen 6.- Fotografía Boulevard Expreso 2 .....	84
Imagen 7.- Flujograma preparación – posicionamiento de operación .....	84
Imagen 8.- Acceso a zona restringida.....	85
Imagen 9.- Flujograma de término de turno .....	86
Imagen 10.- Fotografía desembarque de pasajeros con movilidad reducida.....	88
Imagen 11.- Diagrama del flujo de un espigón.....	88
Imagen 12.- Fotografía zona de tránsito por espigón .....	89
Imagen 13.-Diagrama del flujo zona de tránsito .....	90
Imagen 14.- Rampa de accesibilidad en zona de tránsito.....	90
Imagen 15.- Fotografía de la rampa de accesibilidad en zona de tránsito .....	91
Imagen 16.-Plano nivel 1; zona control migratorio y brigada canina .....	91
Imagen 17.- Espacios operativo zona de retiro de equipaje .....	93
Imagen 18.-Pasillo inter-doméstico y punto de información.....	94
Imagen 19.- Flujos y zonas operativas Hall de llegadas .....	95
Imagen 20.- Zona de Pick Up Villa .....	96
Imagen 21.- Zona de Pick Up Familia .....	97
Imagen 22.- Primer piso; zona de tránsito hacia T1.....	98
Imagen 23.- Tercer piso; zona de tránsito hacia Boulevard expreso 2 .....	99
Imagen 24.- Zona Drop-off Operación Salidas .....	100
Imagen 25.- Zona de Check-In y Equipaje sobredimensionado .....	101

Imagen 26.- Flujo desde control migratorio a zona de tránsito hacia espigones .....	102
Imagen 27.- Flujo desde T1 hacia T2 .....	103
Imagen 28.- Ubicación Centro de Bienvenida (1) y Acceso Workforce (4) .....	105
Imagen 29.- Flujograma actividades inicio turno .....	106
Imagen 30.- Flujograma actividades fin turno. ....	107
Imagen 31.- Centro de bienvenida y Drop-Off .....	108
Imagen 32.- Elementos prohibidos en equipaje de mano .....	111
Imagen 33.- Resumen ejecución operativa de llegadas .....	113
Imagen 34.- Resumen operación salidas.....	114
Imagen 35.- Organigrama AND – Julio 2023 .....	115
Imagen 36.- Flujograma de Responsabilidades Operación Llegadas .....	116
Imagen 37.- Flujograma de Responsabilidades Operación Salidas .....	117
Imagen 38.- Organización de BLT en sede.....	128
Imagen 39.- Organización de BRS en sede .....	132
Imagen 40.- Organigrama en sede de CNW .....	138
Imagen 41.- Organización de COM en sede .....	146
Imagen 42.- Organización de COR en sede .....	153
Imagen 43.- Organización de CUL en sede .....	159
Imagen 44.- Organización de EVS en sede .....	168
Imagen 45.- Organización de FNB en sede.....	175
Imagen 46.- Organización de NCS en sede.....	183
Imagen 47.- Organización de PFS en sede.....	193
Imagen 48.- Organización de PRS en sedes de competencia.....	202
Imagen 49.- Organización de PRS en el Main Press Center (MPC) .....	202
Imagen 50.- Organización de PRS en la Villa Panamericana y Parapanamericana .....	202

Imagen 51.- Sedes de competencia con operación de SMC .....	205
Imagen 52.- Organización de SMC en sede .....	208
Imagen 53.- Organización de SPP en sede .....	213
Imagen 54.- Servicios generales de TEC .....	216
Imagen 55.- Diagrama de funcionamiento del balanceo de carga .....	217
Imagen 56.- Red de cableado estructurado .....	218
Imagen 57.- Zonas operacionales para TEC en VLP .....	220
Imagen 58.- Organización de TEC en sede .....	227
Imagen 59.- Organización de TRA en sede .....	234
Imagen 60.- Plano general Villa Panamericana y Parapanamericana .....	236
Imagen 61.- Ubicación Hospedajes Satélites en regiones .....	237
Imagen 62.- Organización de VIL en sede .....	247
Imagen 63.- Organización de WKF en sede .....	253
Imagen 64.- Organización de SPT – ARS en sede .....	262
Imagen 65.- Organización de SPT - ATH en sede .....	268
Imagen 66.- Organización en de SPT - BBL/SBL en sede .....	273
Imagen 67.- Organización de SPT - BK3 en sede .....	278
Imagen 68.- Organización de SPT - BKG en sede .....	281
Imagen 69.- Organización de SPT - BMX en sede .....	285
Imagen 70.- Organización de SPT - BWL en sede .....	288
Imagen 71.- Organización de SPT - CLB en sede .....	293
Imagen 72.- Foto de Kayak individual .....	295
Imagen 73.- Foto de Canoa de velocidad .....	295
Imagen 74.- Organización de SPT - CSP en sede .....	300
Imagen 75.- Organización de SPT - CTR - CRD en sede .....	305

Imagen 76.- Organización de SPT - DIV en sede.....	308
Imagen 77.- Organización de SPT - ECU en sede.....	313
Imagen 78.- Organización de SPT - FEN en sede .....	319
Imagen 79.- Organización de SPT - FUT en sede .....	324
Imagen 80.- Organización de SPT - GAR en sede .....	329
Imagen 81.- Organización de SPT - GRY en sede.....	334
Imagen 82.- Organización de SPT - GTR en sede.....	339
Imagen 83.- Organización de SPT - GLF en sede .....	343
Imagen 84.- Organización de SPT - HBL en sede. ....	347
Imagen 85.- Organización de SPT - HOC en sede .....	352
Imagen 86.- Organización de SPT - JUD en sede .....	355
Imagen 87.- Organización de SPT - KTE en sede .....	358
Imagen 88.- Organización de SPT - MPN en sede .....	363
Imagen 89.- Organización de SPT - MTB en sede.....	368
Imagen 90.- Organización de SPT - OWS en sede .....	371
Imagen 91.- Organización de SPT - PBOC en sede .....	374
Imagen 92.- Organización en de SPT - PEL en sede.....	379
Imagen 93.- Organización de SPT - PFB5 en sede .....	386
Imagen 94.- Organización de SPT - PFB7 en sede .....	390
Imagen 95.- Organización de SPT - PGBL en sede .....	397
Imagen 96.- Organización de SPT - PWBK en sede.....	402
Imagen 97.- Organización de SPT- PWRU en sede .....	407
Imagen 98.- Organización de SPT - RQL en sede.....	411
Imagen 99.- Organización de SPT - RUG en sede .....	417
Imagen 100.- Organización de SPT - SAL en sede.....	422

Imagen 101.- Organización de SPT - SHO en sede .....	426
Imagen 102.- Organización de SPT - SQU en sede .....	430
Imagen 103.- Organización de SPT - SSK en sede.....	435
Imagen 104.- Organización de SPT - SWA en sede.....	438
Imagen 105.- Organización de SPT - SWM en sede.....	443
Imagen 106.- Organización de SPT - TEN en sede .....	446
Imagen 107.-Organización de SPT - TKW en sede.....	449
Imagen 108.- Organización de SPT - TRI en sede .....	454
Imagen 109.- Organización de SPT - TTE en sede.....	458
Imagen 110.- Organización de SPT - VBV en sede.....	461
Imagen 111.- Organización de SPT - VVO en sede .....	464
Imagen 112.- Organización de SPT - WLF en sede .....	467
Imagen 113.- Organización de SPT - WPO en sede .....	470
Imagen 114.- Organización de SPT - WRE en sede.....	476
Imagen 115.- Organización de SPT - WSK en sede.....	479





# ACREDITACIÓN

ACR



Estimado Voluntario,

Como área funcional estamos muy contentos de que te sumes a estos Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

Para nosotros como “Team ACR” es un orgullo que seas parte de nuestro equipo y vamos con todo por el gran desafío de **¡acreditar a todos quienes somos parte de los Juegos!**

Te pedimos leer con atención y detalle el presente documento y podamos realizar nuestro trabajo de la mejor manera.

¡Desde ya muchas gracias!

*Imagen 1.- Staff de Acreditación*



## **1 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **1.1 Descripción**

Nuestro objetivo es planificar, desarrollar e implementar un sistema de acreditación efectivo para todas las personas que necesitan acceder a las instalaciones de los Juegos de Santiago 2023 y proporcionamos los accesos necesarios a todos quienes deben cumplir sus funciones.

### **1.2 Actividades y servicios**

- Apoyar y asistir en la producción de acreditaciones para todos los grupos de usuarios a ser parte de los juegos.
- Resolución de problemas en VAO y ayudamos a cualquier persona acreditada que tenga algún problema en su ingreso.
- Entregas de pases a quienes los soliciten.

### **1.3 Sedes donde nos desplegamos**

#### **1.3.1. Sedes de competencia**

Estamos presentes en todos los recintos de competencia en nuestros VAO.

#### **1.3.2. Sedes de no competencia**

- Centro de Acreditaciones y Uniformes (UAC).
- Centro de Acreditación de Medios (MAC).
- Villa Panamericana y Parapanamericana (VLP).
- Hotel de la Familia Panamericana y Parapanamericana (GFH).
- Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez (SCL).
- Subcentro de Acreditación Algarrobo.
- Subcentro de Acreditación Los Andes.

- Subcentro de Acreditación Pichilemu.
- Subcentro de Acreditación Quillota.
- Subcentro de Acreditación San Pedro de la Paz.
- Subcentro de Acreditación Viña del Mar.

#### 1.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Los clientes de Acreditación son todas las áreas funcionales que operan en los Juegos, todos los atletas que participan en Santiago 2023, todo los proveedores de servicios; en general toda aquella persona que forme parte de Santiago 2023 o que necesite ingresar a los recintos de competencia o no competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

*Imagen 2.- Áreas funcionales que reciben los servicios de Acreditación*



## 1.5 Operación en Games Time

TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
Check-in Voluntario/a	El voluntario llega al recinto, realiza su <i>check in</i> en el lugar establecido.	
Inventario de apertura	El voluntario en conjunto al staff realiza el inventario inicial del material de acreditación.	VAO's UAC
Producción de PIAC	El voluntario inicia la producción de acreditaciones para staff, proveedores y voluntarios.	MAC VLP
Inventario de cierre	El voluntario en conjunto al staff realiza el inventario inicial del material de acreditación.	GFH SCL
Resolución de problemas	Constantemente tendremos la misión de ayudar a otros a que comprendan su acreditación y/o resolver problemas que pudieran presentar en sus ingresos a los recintos.	Subcentros de acreditación.

Tabla 1.- Operación de ACR en Games Time

## 2 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 2.1 Roles y funciones

En Acreditación las funciones a cumplir por el voluntariado son las siguientes:

- Producción y entrega de PIAC.
- Entrega de información personal que asiste a Centros de Acreditación.
- Colaborar en la resolución de problemas en las Oficinas de Acreditación en Sede (VAO).
- Apoyo en inventario diario.

### 2.2 Habilidades y competencias

En Acreditaciones sabemos que la perfección no existe, pero para el área existen ciertas habilidades y/o competencia que cumplir:

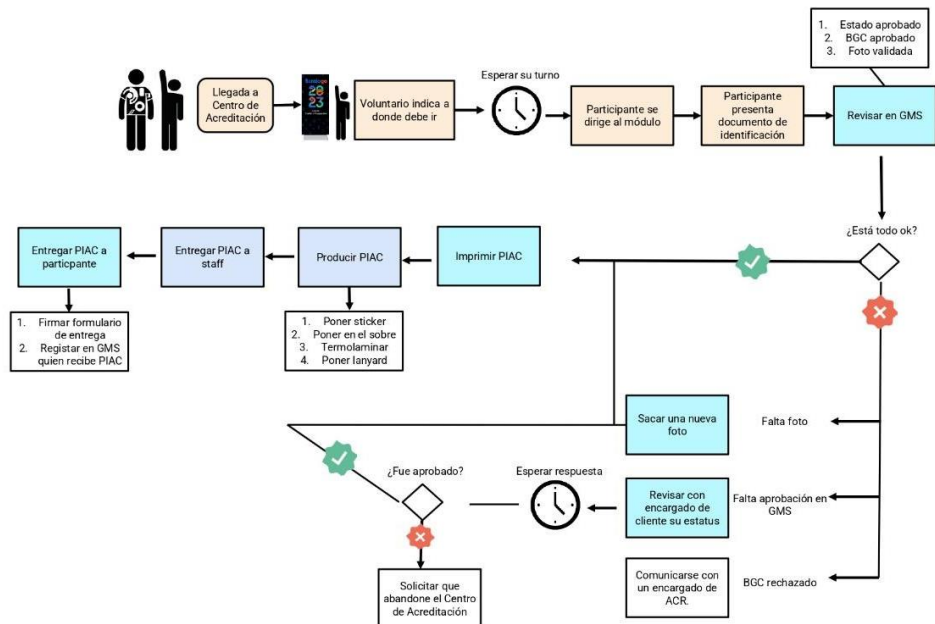
- Trabajo en equipo.
- Motivación.
- Responsabilidad.
- Resolución de problemas.

- Comunicación efectiva.
- Cordialidad.
- Habilidades motrices finas.
- Alta atención al cliente.
- Paciente.
- Atención al detalle.

### 2.3 Organización en Sede

Cada paso es fundamental e importante para lograr nuestro objetivo, necesitamos que tengas en cuenta los pasos a realizar en cada centro y subcentro de acreditación. Los cuales se muestran en la *Imagen 3.- Flujoograma de operación de Acreditación*

Imagen 3.- Flujoograma de operación de Acreditación





# LLEGADAS Y SALIDAS

**AND**



El presente capítulo imparte los contenidos específicos de la operación ejecutada por Llegadas y Salidas (AND), con el fin de capacitar al equipo de voluntariado asignado y facilitar su incorporación al equipo de trabajo y a la operación en sí, recopilando los procesos de planificación e implementación de las operaciones de llegadas y salidas, en conjunto a todas las áreas funcionales involucradas en el servicio brindado a los distintos clientes de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, que arriben y salgan del país por el aeropuerto Arturo Merino Benítez.

Comenzando con una descripción del área, pasamos por una explicación detallada de las actividades que realizará el personal de voluntariado en las operaciones de AND, específicamente, operación en el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago y la operación en Villa Panamericana. Dicha entrega de servicios estará sujeta al ingreso de los itinerarios de llegadas y salidas de los clientes en el Sistema de Llegadas y Salidas (ADS).

La planificación de los servicios considera:

- Recopilación y consolidación de los itinerarios de viaje de todos los clientes en el Sistema de Llegadas y Salidas (ADS).
- Negociación y coordinación con las entidades gubernamentales y no gubernamentales en los puertos oficiales de entrada y salida para consolidar un plan operativo de funcionamiento.
- Trabajo conjunto con los representantes de cada grupo de clientes y las áreas funcionales (AF) involucradas para desarrollar los procesos de llegadas y salidas acorde a cada grupo de clientes; incluyendo los distintos tipos de servicios según el nivel del cliente.

La operación de llegadas y salidas, a modo general, comprende:



- Llegadas: bienvenida, facilitación de los procesos migratorios y aduaneros, asistencia en retiro de equipaje y traslado al hospedaje en vehículo apropiado.
- Salidas: Asistencia en la zona de descarga de transporte en el aeropuerto, orientación hacia check-in de aerolínea respectiva, facilitación de procesos migratorios y aduaneros; y despedida

### **3 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

#### **3.1 Descripción**

El AF de Llegadas y Salidas, o AND según sus siglas en inglés (Arrivals and Departures), es responsable de la planificación e implementación de los procedimientos de arribos y salidas de los participantes de los Juegos que llegan a la ciudad sede. Nuestro principal objetivo es desarrollar los procesos de llegadas y salidas para cada grupo de clientes de los Juegos; incluyendo los distintos tipos de servicio según el nivel del cliente.

El servicio entregado se aplica a través de la información obtenida por nuestro Sistema de Llegadas y Salidas (ADS), que recopila todos los detalles sobre cómo el atleta y su delegación llegarán y saldrán hacia y desde los Juegos. Esto debe incluir fechas y horas de viaje, asignación de equipajes de acompañamiento, modo de transporte, alojamiento y consejos para los clientes con movilidad reducida.

El ADS posee una gran importancia para que cualquier organización y área relacionada con los juegos, tengan tiempo para planificar los servicios apropiados, incluida la validación de la acreditación, el transporte, la logística, el encuentro y la bienvenida y cualquier otro servicio necesario para los asistentes a los Juegos.

### 3.2 Actividades y servicios de AND

Los servicios que entrega AND se sintetizan básicamente en bienvenida y orientación de los clientes de los juegos, variando la operación respecto a llegadas y salidas. En cuanto a llegadas, el servicio se entrega desde la llegada de su avión, hasta que es embarcado en el transporte designado hacia hospedajes satélites y/o villa panamericana. Por otro lado, respecto a salidas, el servicio se entrega desde que descienden de su transporte en zona de Drop off, hasta que pasan migraciones.

Los servicios que entrega AND son los siguientes:

- Bienvenida y Despedida de Chile.
- Orientación en Aeropuerto.
- Paso preferencial por migraciones y aduana.
- Asistencia en recolección de equipaje y Pick Up hacia hospedaje.
- Asistencia en Drop-Off y Check In.

### 3.3 Sedes donde nos desplegamos

- Aeropuerto Arturo Merino Benítez.
- Villa Panamericana.

### 3.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Los clientes de los juegos que reciben los servicios de AND son prácticamente todos quienes arriben al aeropuerto Arturo Merino Benítez y Aeropuerto Carriel Sur, sin embargo, este servicio varía dependiendo del nivel del cliente, los cuales se clasifican a continuación:

#### 3.4.1. Nivel Protocolar: Aeropuerto Arturo Merino Benítez

- Presidentes.
- Jefes de Estado.

- Presidentes del IPC (Comité Paralímpico Internacional) / APC (Comité Paralímpico de las Américas).

#### 3.4.2. Nivel Familia: Aeropuerto Arturo Merino Benítez y Aeropuerto Carriel Sur

- Familia Panamericana.
- Familia Parapanamericana.
- Dignatarios e invitados VIP.

#### 3.4.3. Nivel General: Aeropuerto Arturo Merino Benítez y Aeropuerto Carriel Sur

- Delegaciones de jueces y atletas.
- Personal del IPC y APC.
- Miembros del Comité Ejecutivo de las IFPS.
- Ejecutivos de los socios comerciales, medios y ciudades candidatas.

### 3.5 Operación en Games Times

A continuación, se detallan las dos operaciones a realizar en el Aeropuerto de Santiago, con la cronología respectiva a cada actividad.

#### 3.5.1. Operación de Llegada

HORARIO		+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	AF
INICIO	FIN					
00:00	00:00	- 00:00	Llegada al Aeropuerto	Arribo avión a Aeropuerto	Pista de aterrizaje	-
00:00	00:20	- 20:00	Bajada en puerta cercana	Bajada de cliente del avión a través de la manga.	Manga de Puerta Nivel 2	-
00:20	00:20	00:00	Asistencia Motion	Asistencia de motion en caso de que sea requerida.	Puerta Nivel 2	-
00:30	00:30	+00:00	Bienvenida (Según nivel de servicio)	Recepción por parte de voluntariado y acreditación	Espigones Nivel 2	AND WKF

Tabla 2.- Operación de Llegada en el aeropuerto

HORARIO		+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	AF
INICIO	FIN					
00:30	00:45	+15:00	Realización de Acreditación	Cliente debe hacer proceso de acreditación	Nivel 2 previo a escaleras	ACR
00:45	00:55	+10:00	Proceso Migratorio	Proceso de ingreso al país por fila exclusiva	Nivel 1	AND WKF
00:55	01:00	+05:00	Revisión SAG	Proceso de revisión de equipaje de mano por parte del SAG	Nivel 1	AND WKF
01:00	01:15	+15:00	Recolección Equipaje	Retiro de equipaje del vuelo	Zona retiro de Equipaje Nivel 1	AND WKF
01:15	01:25	+10:00	Aduanas	Proceso de ingreso de equipaje en caso de ser necesario	Aduana/SAG Nivel 1	AND WKF
01:25	02:25	+60:00	Operación TRA y LOG	Etiquetado de equipaje/ Pick Up Villa y Satélite	Carpa en zona de espera	LOG TRA

Tabla 2.- Operación de llegada en el aeropuerto (Continuación)

### 3.5.2. Operación de salida

HORARIO		+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	AF
INICIO	FIN					
00:00	00:05	+05:00	Llegada Aeropuerto	Bajada de Bus y recepción equipaje	Zona Drop off Nivel 3	AND WKF
00:05	00:05	+00:00	Asistencia motion	Asistencia de motion en caso de que sea requerida.	Zona Drop off Nivel 3	AND WKF
00:05	00:25	+20:00	Check-in	Realización de check-in en counters correspondientes	Counters Aerolíneas Nivel 3	AND WKF
00:25	00:30	+05:00	Migración	Proceso de migración en fila preferencial	Zona Migraciones Nivel 3	AND WKF
00:30	00:35	+05:00	Control de seguridad	Control de seguridad en fila exclusiva para ingreso a zona de embarque	Zona Migraciones Nivel 3	AND WKF

Tabla 3.- Operación de salida en el aeropuerto

### 3.6 Áreas funcionales en aeropuerto

La operación de AND en Aeropuerto Arturo Merino Benítez requiere de la participación de áreas funcionales de la corporación Santiago 2023. Dentro de las AF que estarán presentes en el aeropuerto encontramos; área de Servicio a la familia (PFS), área de Acreditaciones (ACR), área de Logística (LOG) y área de Transporte (TRA).

Es importante mencionar que estas áreas funcionales necesitan apoyo de voluntariado en aeropuerto, por esta razón a continuación se describen brevemente las AF, en conjunto a las actividades y servicios que requieren.

#### 3.6.1. AF Servicio a la Familia

El área de PFS se encarga de definir y brindar servicios a la Familia Panamericana, Parapanamericana y Dignatarios antes y durante los Juegos Santiago 2023. Esta área debe asistir y atender a los miembros de Familia, cumpliendo el protocolo deportivo de los Juegos. La Familia de los Juegos son las máximas autoridades de las organizaciones deportivas de las Américas y del Olimpismo mundial.

##### 3.6.1.1 FAMILIA PANAMERICANA:

- Presidente, secretario general y miembros del Comité Ejecutivo de Panam Sports.
- Miembros de las Comisiones de Panam Sports.
- Presidentes y secretarios generales de los Comités Olímpicos Nacionales.
- Presidente del Comité Olímpico Internacional.
- Presidentes de las Confederaciones Panamericanas.
- Presidentes de las Federaciones Internacionales.
- Jefes de Estado y jefes de Gobierno.
- Ministros de Deportes o su equivalente.
- Invitados de Panam Sports.

### 3.6.1.2 FAMILIA PARAPANAMERICANA:

- Presidente del Comité Paralímpico Internacional (IPC).
- Presidente y secretario general del Comité Paralímpico de las Américas (APC).
- Miembros del Comité Ejecutivo del IPC.
- Miembros de las Comisiones de IPC/APC.
- Presidentes y secretarios generales de los Comités Paralímpicos Nacionales.
- Presidentes de las Federaciones Internacionales.

### 3.6.1.3 Actividades y Servicios de PFS

Respecto a las actividades a realizar por el voluntariado en los servicios entregados por PFS, son las siguientes:

- Manejar la programación de los vuelos en su turno.
- Dar la bienvenida y recibimiento (Recibir a los clientes en la manga del avión).
- Dirigirlos al próximo paso del proceso aeroportuario.
- Entregar información de los juegos y de los servicios a los clientes.

#### **Importante:**

- Guardar permanentemente el respeto, la cortesía y observar siempre las buenas maneras.
- Ser discreto y prudente en toda situación.

### 3.6.2. AF Acreditaciones

El área funcional de acreditación tiene como objetivo identificar a las personas que participarán en los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023, proporcionándoles los accesos necesarios para cumplir a cabalidad sus funciones. Recibir una acreditación para el evento

deportivo es una herramienta operativa que permite gestionar el número de personas que participan en los Juegos.

La Tarjeta de Identificación y Acreditación Panamericana, también denominada “PIAC” por su sigla en inglés (Pan American Identity and Accreditation Card), es el nombre oficial de la tarjeta de acreditación para los Juegos Panamericanos Santiago 2023.

Las acreditaciones permiten:

- Garantizar que solo las personas calificadas y elegibles participen en los Juegos con las funciones oficiales que les corresponda desempeñar.
- Restringir el acceso a las sedes y áreas donde los participantes realizan sus funciones, manteniendo al personal no autorizado fuera de las zonas operativas y de competencia.
- Asegurar que los participantes accedan a las zonas mencionadas anteriormente de manera segura, eficiente y ordenada.
- Confirmar la autorización de los participantes luego de realizar un proceso de verificación de antecedentes por parte de las autoridades locales.

#### 3.6.2.1 Actividades y Servicios ACR

Respecto a las actividades a realizar por equipo de voluntariado en los servicios entregados por ACR, son las siguientes:

- Apoyar y asistir en la producción de acreditaciones para todos los integrantes de los Comités Olímpicos y Paralímpicos Nacionales (CON y CPN) con prioridad para aquellos participantes de Juegos Panamericanos que se trasladen a subsedes.
- Brindar apoyo en inventario diario.
- Manejar las impresoras y termo-laminadoras utilizadas para impresión de la PIAC;

- Navegar a través del sistema de gestión del evento o de los Juegos (del inglés EMS- Event Management System o GMS – Games Management System) con fines de registrar a todos aquellos que recibirán una PIAC.

**Nota:** Cabe destacar que la capacitación del GMS se realizará en una instancia y documento aparte del presente.

### 3.6.3. AF Logística

La operación del equipo de Proyectos Especiales (PPEE), el cual es una subárea del área de Logística (LOG), implica principalmente el traslado de equipaje convencional y equipamiento deportivo sobredimensionado de los atletas para el periodo de llegada y salidas de los deportistas en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

#### 3.6.3.1 Actividades y Servicios LOG

Respecto a las actividades a realizar por el voluntariado en los servicios entregados por LOG, son las siguientes:

- Orientación y asistencia respecto al proceso de etiquetado y almacenamiento de equipamiento deportivo.
- Orientación y asistencia respecto al proceso de transporte de equipaje y equipamiento deportivo.
- Control de flujo de pasajeros.
- Asistencia para el abastecimiento de trolley (carritos).

### 3.6.4. AF Transporte

El área funcional de Transporte (TRA), es la encargada del servicio de transporte para Atletas, Familia Panamericana, Oficiales Técnicos, Medios, hacia y desde los recintos



oficiales de los XIX Juegos Panamericanos y VII Juegos Parapanamericanos, incluyendo aeropuerto, hospedaje y sedes de competencia.

El Transporte del Comité Organizador de Santiago 2023 es responsable de la provisión y coordinación de los servicios de transporte para las y los clientes participantes acreditados por Santiago 2023. Este servicio será confiable, seguro, accesible, eficiente y brindará los niveles de servicio de acuerdo con sus necesidades y niveles de servicios.

#### 3.6.4.1 Actividades y Servicios TRA

Respecto a las actividades a realizar por el equipo de voluntariado en los servicios entregados por TRA, son las siguientes:

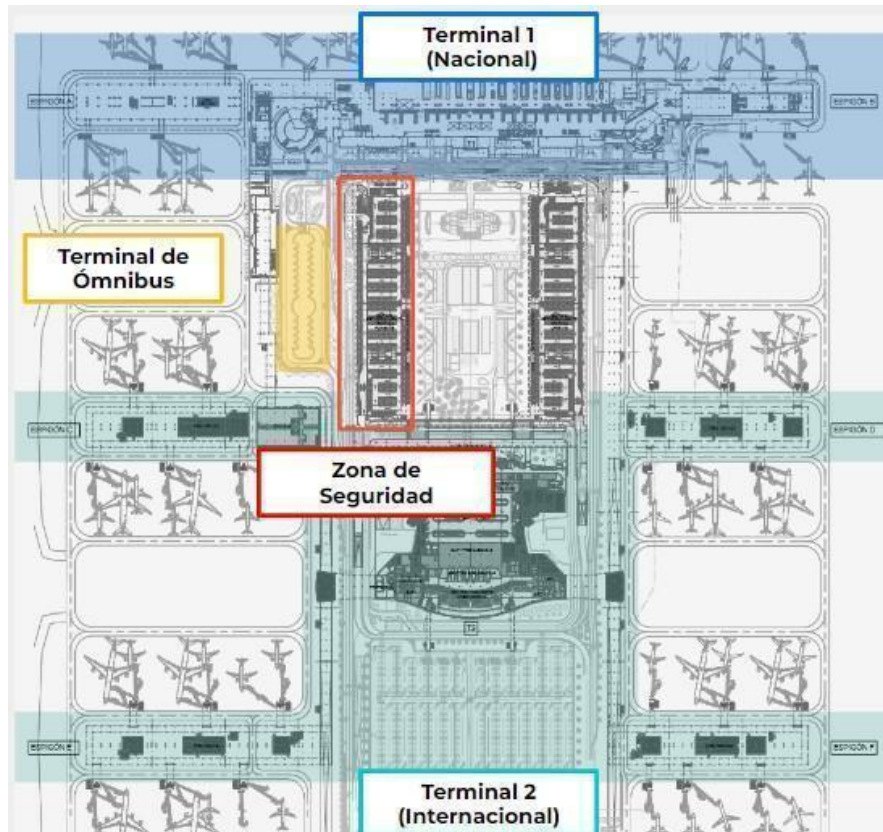
- Recepción de clientes en llegadas y salidas.
- Control de zonas de transporte en llegadas y salidas.
- Organización de los tipos de clientes y de la operación diaria.
- Recepción de buses en zona de carga.
- Coordinación para aviso a conductores en zona de espera para recojo del cliente.
- Información de incidencias durante la operación.
- Brindar información a clientes.
- Otras funciones relacionadas a la operación de transporte.

### 3.7 Operación en aeropuerto Arturo Merino Benítez

La primordial operación de AND se realiza en el Aeropuerto Arturo Merito Benítez; el principal puerto aéreo y el único aeropuerto internacional del país.

A continuación, en la *Imagen 4.- Distribución Aeropuerto Arturo Merino Benítez* se puede apreciar la distribución del aeropuerto, de acuerdo con las zonas en las que se desplegará nuestra operación.

*Imagen 4.-Distribución Aeropuerto Arturo Merino Benítez*



### 3.7.1. Inicio de Turno Voluntariado

A continuación, se detalla el proceso operativo de las voluntarias y voluntarios, desde que comienza el turno designado.

#### 3.7.1.1 Check In Voluntariado

El Check-In de voluntariado se llevará a cabo en la oficina operativa para voluntariado de Santiago 2023, ubicada en Boulevard Expreso 2, en nivel 3 (*Imagen 5.-Oficina de voluntarios en Boulevard Expreso 2*). Una vez que arriben al aeropuerto, Staff de WKF brindará una bienvenida y guiará hasta la oficina. Una vez en la oficina, Staff AND facilitará y registrará la entrega de indumentaria operativa, específicamente; TICAS, radios y paletas de señalética.

Posteriormente, se realizará un resumen de la operación e intercambio de información relevante respecto al turno a comenzar.

El personal de voluntariado debe estar con el uniforme de la corporación entregado previamente, llevar en todo momento su cédula de identidad y portar la TICA a la vista, con lanyard o clip porta credencial. Además, deberán tener siempre en consideración que pasarán por revisión de DGAC a través de rayos x, por lo que no podrán tener objetos de metal ni corto punzantes.

*Imagen 5.-Oficina de voluntarios en Boulevard Expreso 2*

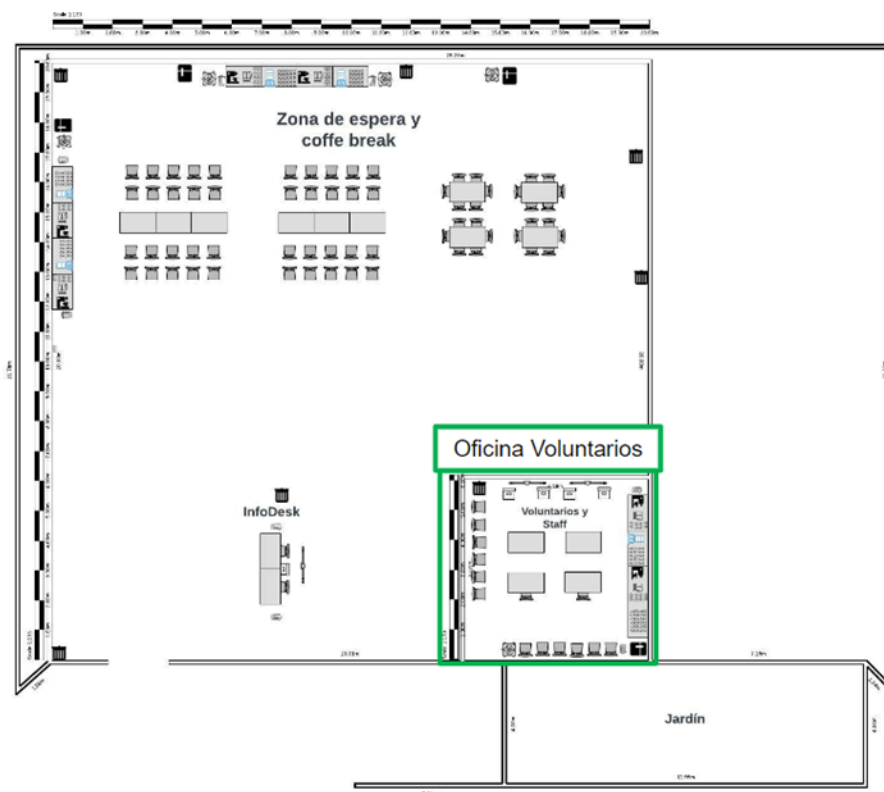


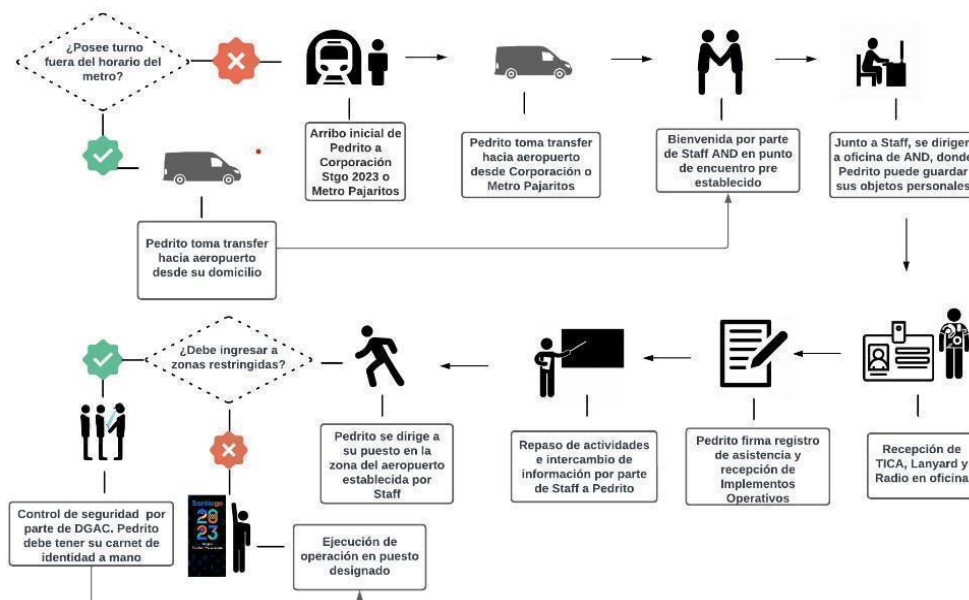
Imagen 6.- Fotografía Boulevard Expreso 2



### 3.7.1.2 Flujograma actividades inicio de turno

En la *Imagen 7.- Flujograma preparación – posicionamiento de operación* se puede apreciar un flujograma de las actividades de las voluntarias y voluntarios al inicio de turno, desde que abordan su transporte en dirección al aeropuerto, hasta que se posicionan en el puesto designado de trabajo.

Imagen 7.- Flujograma preparación – posicionamiento de operación

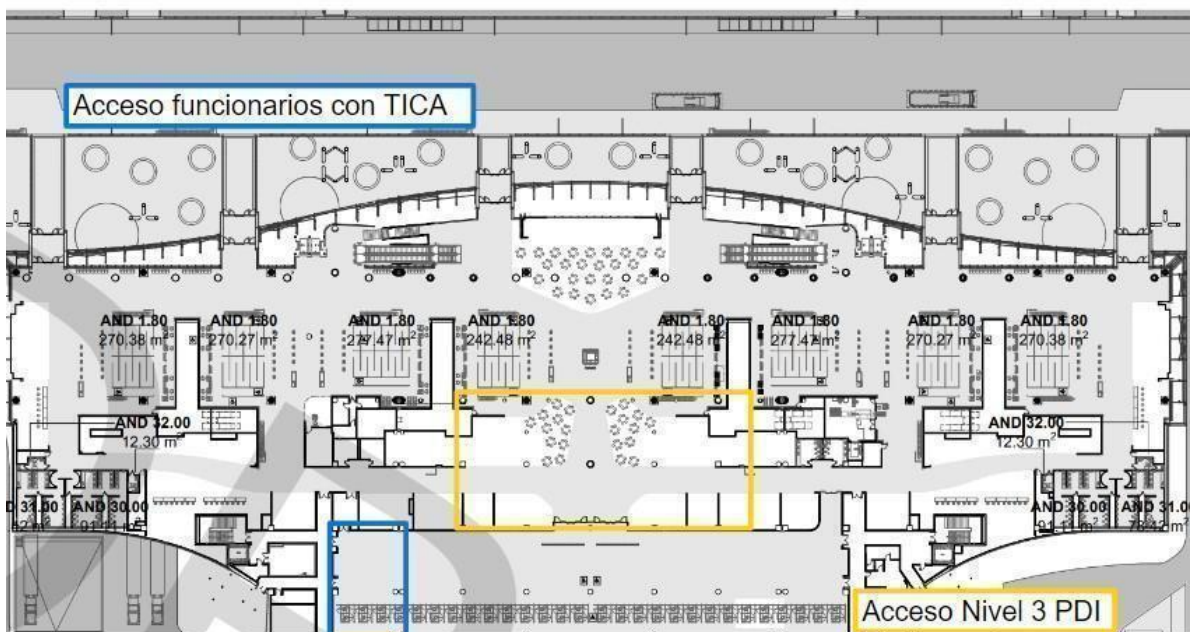


### 3.7.1.3 Ingreso a la zona restringida

El ingreso de staff y voluntariado a la zona restringida debe realizarse por el Nivel 3 (*Imagen 8.- Acceso a zona restringida*) del Terminal Internacional, específicamente se debe pasar por la fila de funcionarios en PDI y mostrar la TICA, para luego pasar por control de seguridad AVSEC (Aviaton Security).

En AVSEC pasarán por revisión de rayos x, para luego continuar el flujo hacia espigones para distribuirse hacia los distintos espacios operativos.

*Imagen 8.- Acceso a zona restringida*



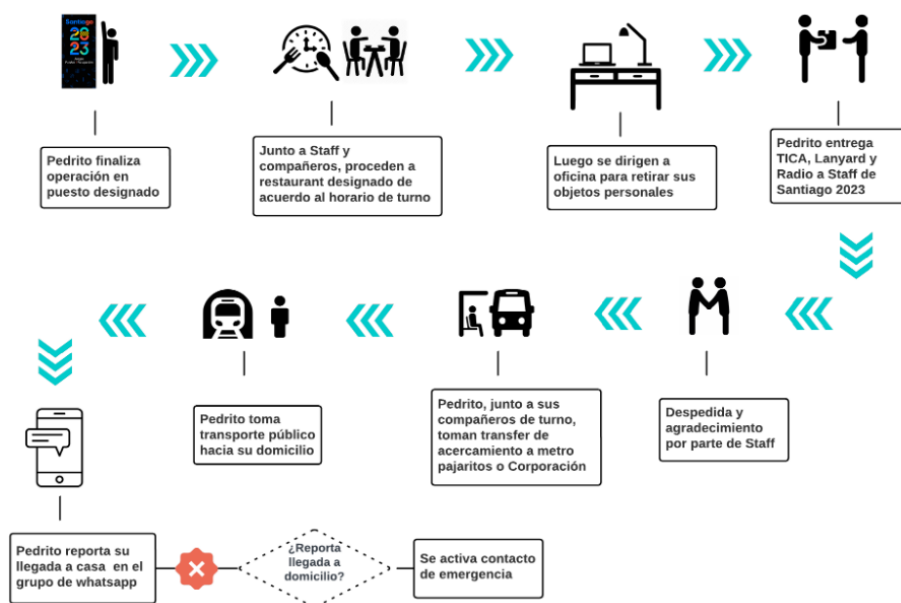
### 3.7.2. Fin de Turno

Una vez culminado el turno operativo, voluntariado y staff procederán al restaurante designado de acuerdo con el horario. Posteriormente, se dirigirán a la oficina en Boulevard expreso 2, para retirar sus objetos personales y donde se les solicitará la devolución de la TICA y los otros implementos operativos (radio, lanyard, paleta).

### 3.7.2.1 Flujograma término de turno

En la *Imagen 9.- Flujograma de término de turno*, se puede apreciar el flujograma de actividades de término de turno del voluntariado; desde que finaliza operación en puesto designado, hasta que reporta la llegada a su domicilio.

*Imagen 9.- Flujograma de término de turno*



### 3.7.3. Operación Llegadas

A continuación, se detallan los procesos de la operación de llegadas de pasajeros al Terminal Internacional o T2, en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

#### 3.7.3.1 Previa llegada del avión

El equipo de AND informará vía WhatsApp la puerta a la cual llegará el avión, la cantidad de pasajeros, cantidad de usuarios de silla de ruedas (si aplica) y horario esperado de arribo. Una vez entregada la información a todo el personal, staff de AND distribuirá y designará las posiciones de los voluntariado/staff para preparar el flujo de los clientes.

Adicionalmente, estará atento al seguimiento satelital del avión para prever posible adelanto o atraso del vuelo.

### 3.7.3.2 Desembarque de pasajeros

Este proceso operativo varía de acuerdo con operación PANA y PARA, específicamente, si el cliente cuenta con movilidad reducida o no.

Respecto a la operación para los clientes de juegos panamericanos, el desembarque del avión se realiza de manera normal al resto de pasajeros.

Por otra parte, en cuanto al proceso operativo de clientes de los juegos parapanamericanos, una vez aterrizado el avión, los operadores logísticos de la respectiva aerolínea descargarán las sillas de rueda de los pasajeros y estas serán transportadas hasta la zona acordada en conjunto con Nueva Pudahuel, las aerolíneas y Santiago 2023.

En este punto, staff de AND recibirá las sillas en orden de llegada, las cuales serán llevadas hasta la manga del avión y serán entregadas a los acompañantes de los atletas con movilidad reducida, como se puede apreciar en la *Imagen 10.- Fotografía desembarque de pasajeros con movilidad reducida.*

Cabe destacar, que el desembarque de pasajeros con movilidad reducida o usuarios en silla de ruedas en general se realiza una vez que desciende el resto de los pasajeros.

Imagen 10.- Fotografía desembarque de pasajeros con movilidad reducida

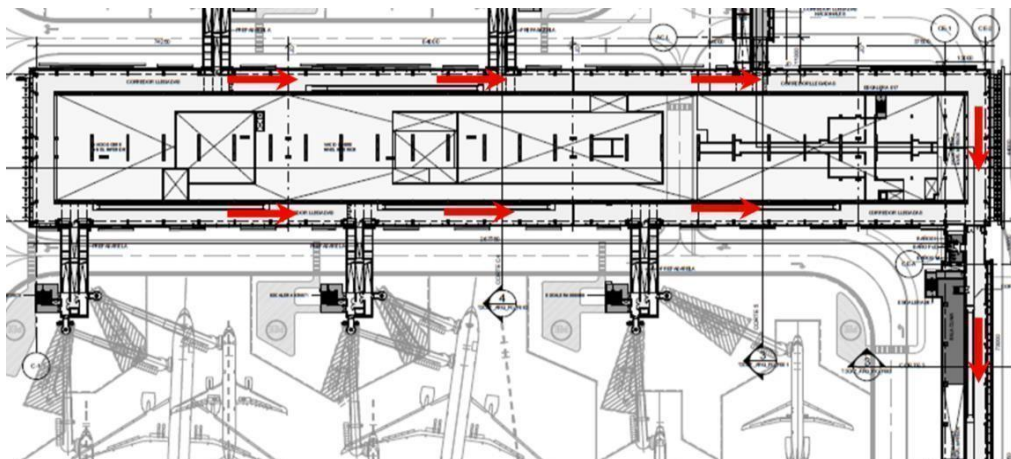


### 3.7.3.3 Espigones

El tránsito de espigones será responsabilidad de staff de AND y voluntariado, apoyados por señalética. En este punto operativo, serán los encargados de dirigirlos hacia inmigración.

En las siguientes *Imagen 11.- Diagrama del flujo de un espigón* se puede apreciar el flujo que realizan los pasajeros.

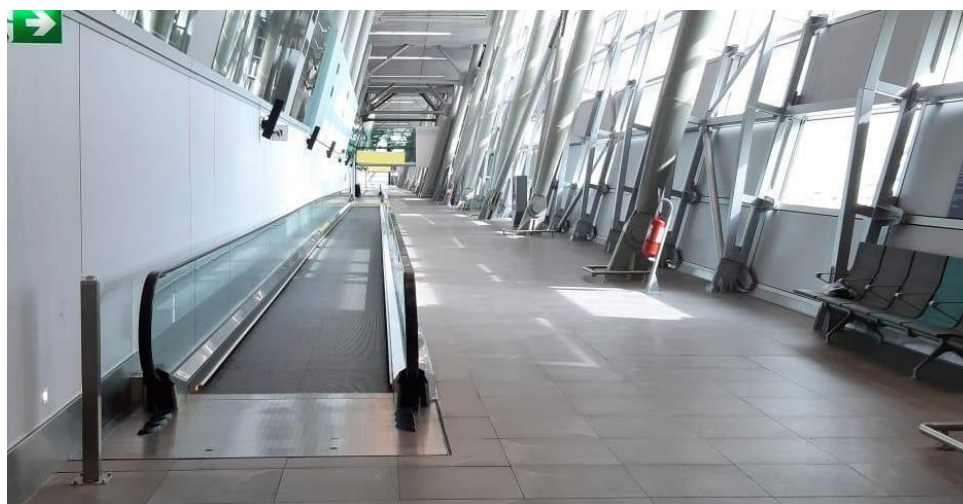
Imagen 11.- Diagrama del flujo de un espigón





En la *Imagen12.- Fotografía zona de tránsito por espigón* se observa la zona de tránsito por espigón, respectivamente

*Imagen 12.- Fotografía zona de tránsito por espigón*



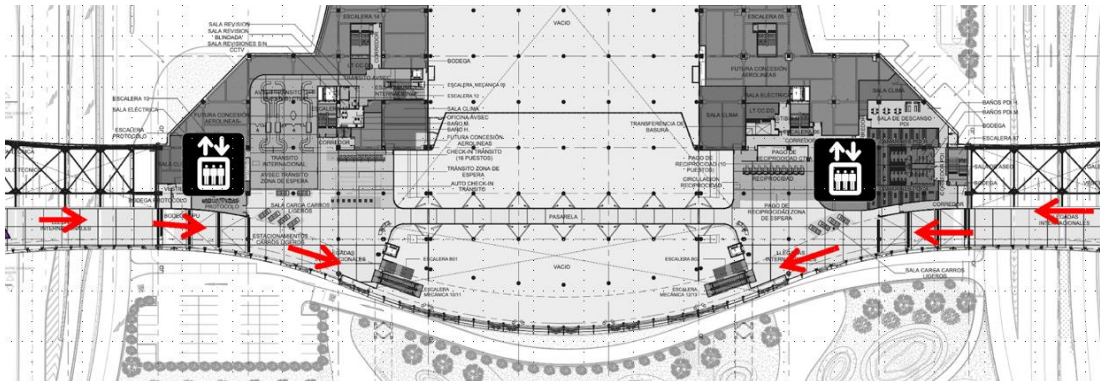
Personal de voluntariado deberá comunicar cuando los clientes sean relevados al siguiente punto operativo (PDI y SAG). En cuanto a Staff de AND, comunicará al resto de las AF (área funcional) para la preparación del flujo hacia las siguientes zonas operativas.

#### 3.7.3.4 Zona de tránsito, rampa de accesibilidad y ascensores

En este punto, se reforzará la asistencia en la zona de tránsito para garantizar un flujo expedito. El voluntariado acompañará a los pasajeros y colaborará en su descenso hacia el nivel 1 vía escaleras, rampa de accesibilidad o ascensores, según corresponda al tipo de cliente y de acuerdo con la disponibilidad de los accesos.

En la *Imagen 13- Diagrama de flujo de zona de tránsito*, se señala el flujo y la ubicación de los ascensores.

Imagen 13.-Diagrama del flujo zona de tránsito



En la Imagen 14.- Rampa de accesibilidad en zona de tránsito, se puede apreciar la ubicación de la rampa de accesibilidad y en la Imagen 15.- Fotografía de la rampa de accesibilidad en zona de tránsito una imagen referencial respectivamente, la cual estará disponible para los clientes de los juegos parapanamericanos con movilidad reducida.

Imagen 14.- Rampa de accesibilidad en zona de tránsito

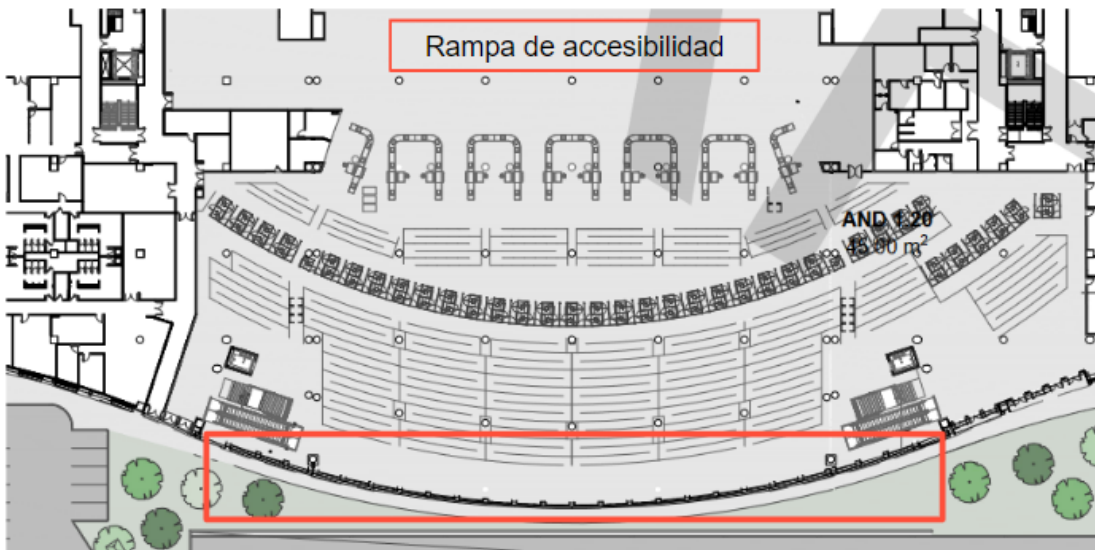


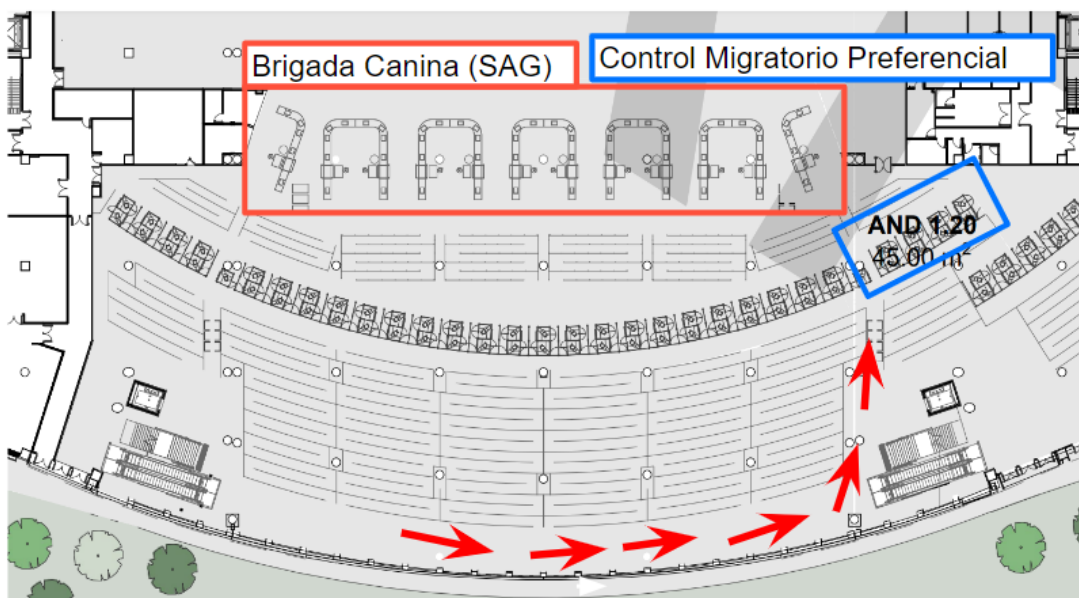
Imagen 15.- Fotografía de la rampa de accesibilidad en zona de tránsito



### 3.7.3.5 Control migratorio PDI y Brigada Canina (SAG)

En esta zona, los pasajeros serán orientados hacia el control migratorio preferencial (Imagen 16.-Plano nivel 1; zona control migratorio y brigada canina).

Imagen 16.-Plano nivel 1; zona control migratorio y brigada canina



Para que este punto sea más expedito, el equipo de voluntariado deberá tener claro el número de vuelo de sus clientes y la ubicación del hospedaje, ya que esta información será requerida por PDI.

Luego deben dirigirse hacia control de brigada canina del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), para hacer la revisión de equipaje de mano. Una vez superado este punto, los pasajeros se dirigirán hacia el retiro de equipaje.

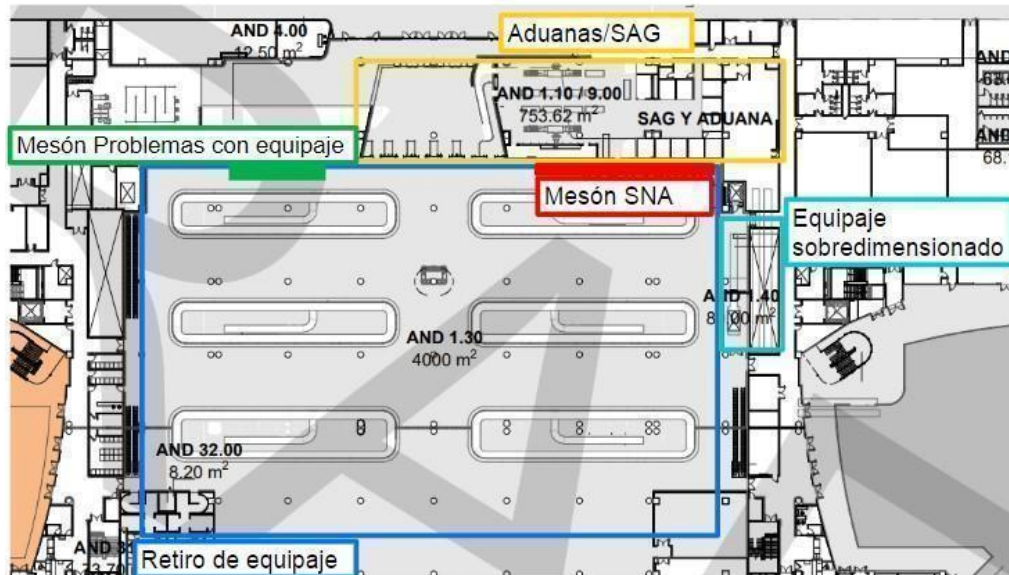
#### 3.7.3.6 Zona de retiro de equipaje, Aduanas y SAG

Voluntariado y Staff orientarán a los pasajeros hacia la cinta respectiva de retiro de equipaje facturado, donde además se les recordará completar la Declaración SAG, la cual puede ser física o digital y será solicitada por SAG al salir de retiro de equipaje.

Una vez retirado el equipaje, en caso de corresponder, serán dirigidos hacia la zona de equipaje sobredimensionado. En este punto, el área funcional de LOG contará con un mesón con personal del Servicio Nacional de Aduanas para uso exclusivo de clientes de los Juegos pana y parapanamericanos, los cuales se ubicarán en la zona nororiente, frente a la cinta de retiro de equipaje N.º 6 (*Imagen 17.- Espacios operativo zona de retiro de equipaje*).

Es importante mencionar, que será responsabilidad de las delegaciones la revisión del estado de su equipaje antes de salir de la zona de retiro de equipaje. En caso de que exista equipaje retrasado, dañado o extraviado, voluntariado o staff de AND orientará y asistirá al cliente en el procedimiento para realizar el respectivo reclamo con la aerolínea.

Imagen 17.- Espacios operativo zona de retiro de equipaje



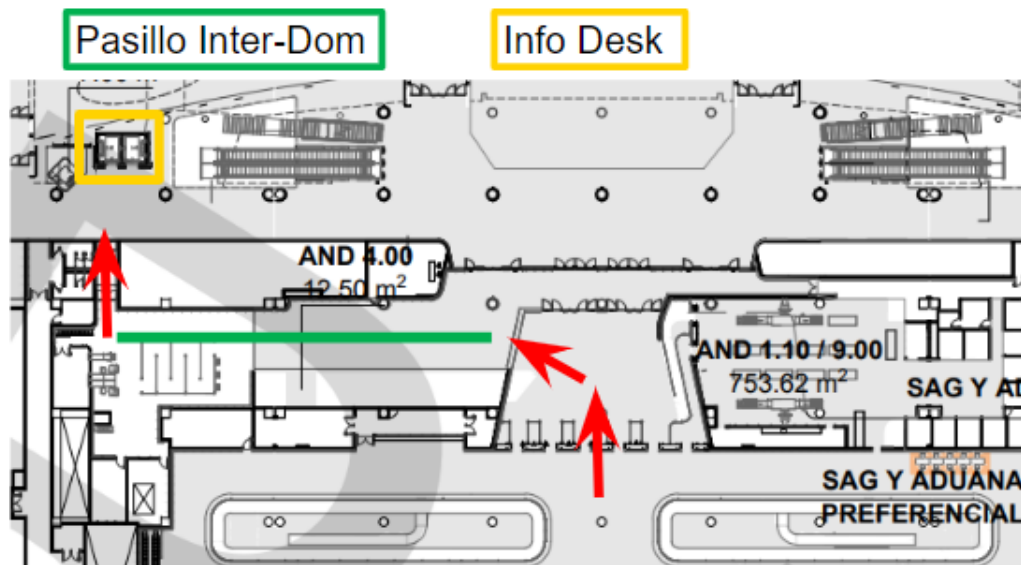
### 3.7.3.7 Pasillo inter-doméstico e info desk

Una vez culminada la revisión de Aduanas y SAG, staff y voluntariado de Santiago 2023 orientarán la salida de pasajeros por el pasillo internacional-doméstico hacia la puerta 2 (*Imagen 18.-Pasillo inter-doméstico y punto de información*). Existirá un mesón de información/operación de TRA y LOG localizado a la salida de la puerta 2 (indicado la zona de amarillo en la *Imagen 18.-Pasillo inter-doméstico y punto de información*).

En este punto, LOG realizará el proceso de etiquetado del equipaje para ser cargado y TRA designará e informará el horario de salida. Será responsabilidad de TRA y LOG la zona de espera y pick-up asegurando las correctas medidas de accesibilidad y flujo de los pasajeros.

Voluntariado se encargará de asistir y orientar a los clientes respecto al flujo que deben seguir para el etiquetado de su equipaje, como también, el horario de salida de su respectivo transporte.

Imagen 18.-Pasillo inter-doméstico y punto de información



### 3.7.3.8 Hall de Llegadas

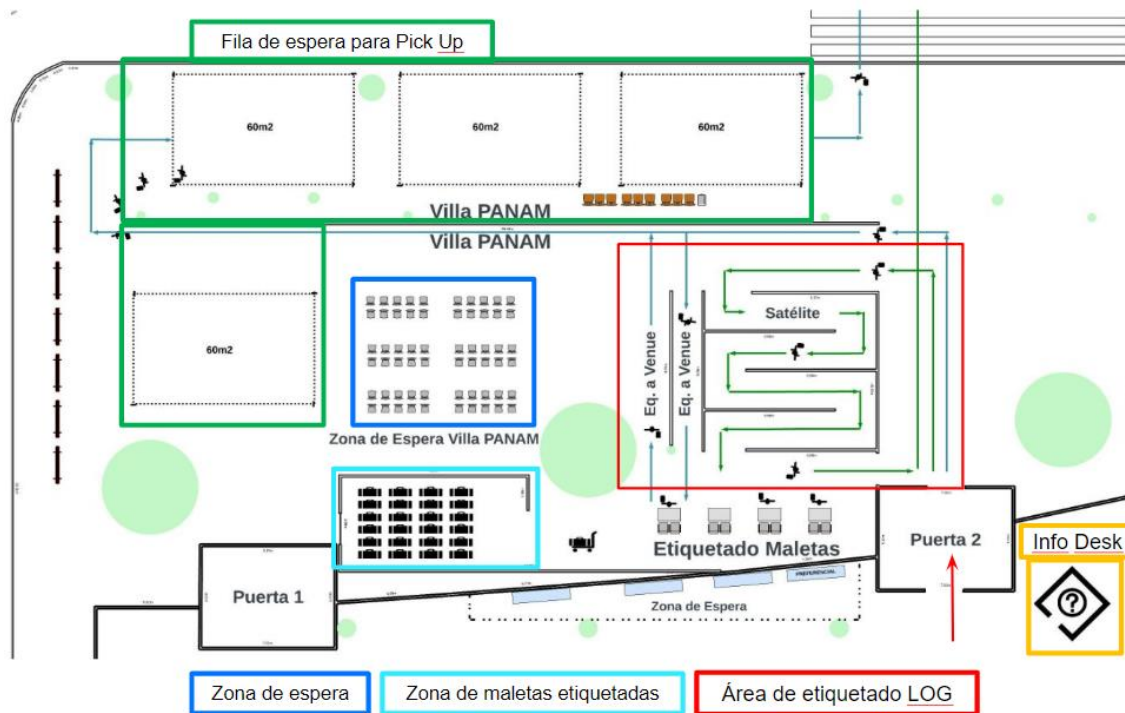
En esta zona operativa, se procederá a realizar el etiquetado de maletas de los clientes y la zona de espera para abordar sus transportes, los cuales serán divididos según su hospedaje. En primera instancia, los clientes que van a hospedajes satélites (aquellos hospedajes que no son villa panamericana), una vez que salen por la puerta 2 del terminal internacional, deberán dejar su equipaje en la zona de etiquetados de logística (*Imagen 19.- Flujos y zonas operativas Hall de Llegadas*) y luego dirigirse hacia la zona de espera de hospedajes satélites en el boulevard expreso 2, a excepción de los pasajeros que viajarán en avión hasta Concepción, los cuales deberán dirigirse hacia el terminal nacional (T1).

En cuanto a los clientes que se hospedarán en villa panamericana, una vez que hayan dejado su equipaje en la zona de etiquetados, deberán esperar a que se asigne su transporte hacia villa, para luego dirigirse hacia el pick-up. En esta zona, el equipo de voluntariado se encargará de apoyar en el control de flujo de los pasajeros, orientando y asistiendo a los pasajeros respecto al etiquetado de su equipaje y en cuanto a información de su transporte.

Además, deberá asistir en el abastecimiento de carritos (trolley) para la movilización del equipaje y equipamientos deportivos.

Cabe mencionar, que hay equipamiento deportivo que va directamente a “Venue” (sede de competencia). Este equipaje será etiquetado y almacenado por operadores logísticos en camiones.

Imagen 19.- Flujos y zonas operativas Hall de Llegadas



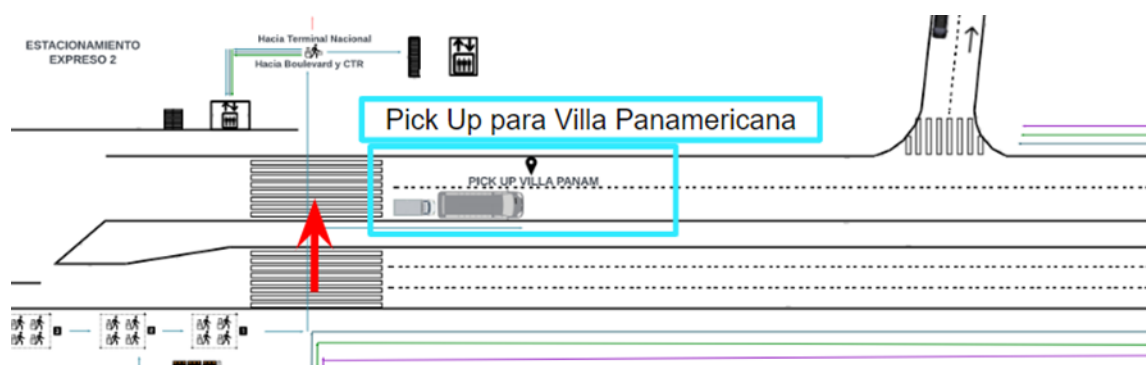
### 3.7.3.9 Pick Up Villa Panamericana

Una vez esté asignado y disponible el transporte para los pasajeros, el personal de voluntariado asistirá a los clientes en la zona de pick-up.

En la Imagen 20.- Zona de Pick Up Villa, se muestran las zonas de carga de pick-up para clientes que se hospedan en villa panamericana. Para ello, se cuenta con 2 calzados de la pista

3 de la vía frente al Terminal T2, primer piso. En este punto, habrá staff y voluntariado de TRA encargados de embarcar a los pasajeros, como también, voluntariado y operadores de LOG que se encargarán de subir el equipaje de los clientes a los vehículos. Importante que el equipaje sea cargado con suavidad para evitar daños.

Imagen 20.- Zona de Pick Up Villa

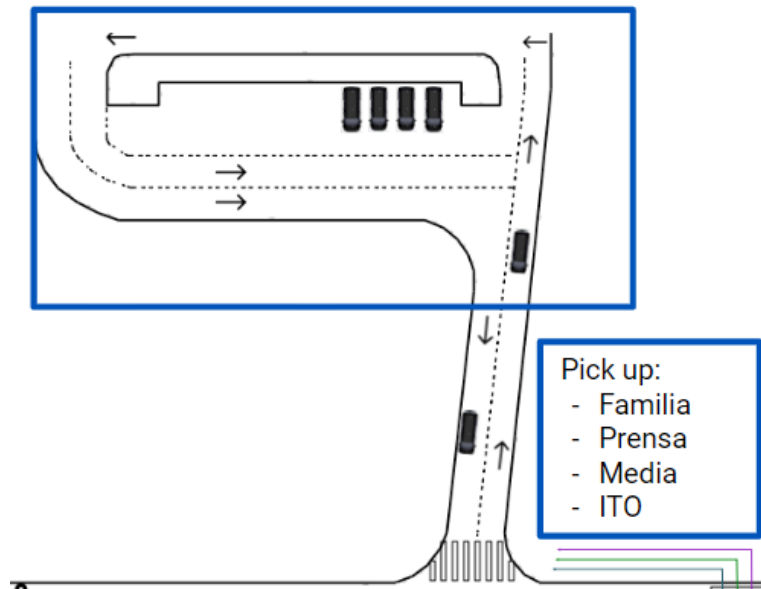


### 3.7.3.10 Pick-Up Familia, Prensa e ITO.

Esta zona de Pick-Up mostrada en la *Imagen 21.- Zona de Pick Up Familia*, será exclusivamente para clientes de familia (VIP), prensa/media e ITOs. Habrá staff y voluntariado de PFS, quienes se encargan de darle servicio exclusivamente a clientes de nivel familia, y staff y voluntariado de TRA que se encargará de asignar los vehículos a los clientes.



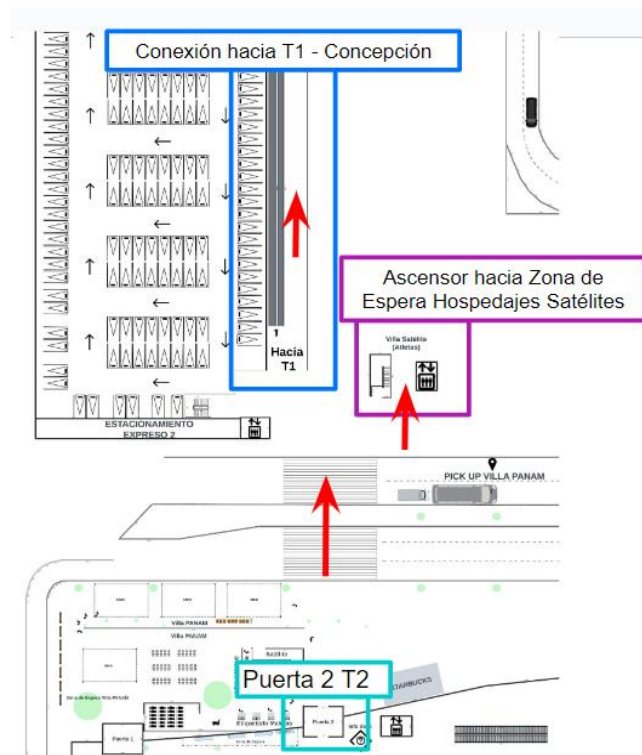
Imagen 21.- Zona de Pick Up Familia



### 3.7.3.11 Tránsito hacia Zona de espera de hospedajes satélites

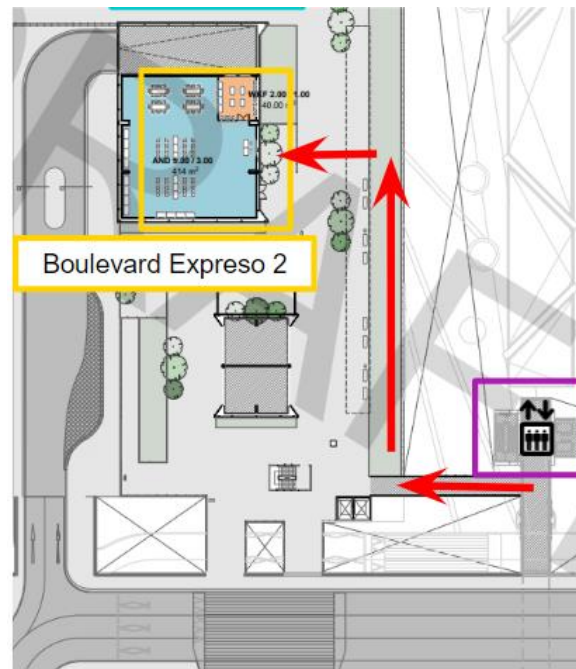
En este punto operativo, hay dos zonas importantes. Primero, está la zona de tránsito hacia el terminal nacional, para aquellos clientes que deban hacer conexión hacia el aeropuerto Carriel Sur de Concepción, la cual se hace por el piso uno, desde la puerta 2 del terminal internacional, al cruzar la zona de tránsito de vehículos, se transita por la vereda mecánica hasta terminal nacional; en aquella zona de tránsito estará voluntariado de AND con el objetivo de orientar a los clientes (*Imagen 22.- Primer piso; zona de tránsito hacia T1*).

Imagen 22.- Primer piso; zona de tránsito hacia T1



La segunda zona relevante ocurre en el tercer piso; los clientes deben tomar el ascensor que se aprecia en la *Imagen 22.- Primer piso; zona de tránsito hacia T1*, para luego salir al nivel 3 en dirección hacia el Boulevard Expreso 2, donde será la zona de espera de los atletas que tienen hospedajes satélites (hospedajes que no son en villa panamericana). En la *Imagen 23.- Tercer piso; zona de tránsito hacia Boulevard expreso 2*, se puede apreciar el flujo de los clientes desde que salen del ascensor, donde habrá personal de voluntariado que los orienten.

Imagen 23.- Tercer piso; zona de tránsito hacia Boulevard expreso 2



### 3.7.4. Operación Salidas

A continuación, se detallan los procesos de la operación salidas de pasajeros en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez.

#### 3.7.4.1 Zona de Drop-Off

Al finalizar la participación de cada atleta y delegación, se dará paso a la salida por el mismo terminal internacional del aeropuerto de Santiago. Antes del arribo de los clientes, las AF de LOG y AND deberán realizar un chequeo de accesibilidad, garantizando el correcto flujo de los clientes.

Los clientes harán arribo al terminal internacional en la zona de Drop-Off, donde los esperarán voluntariado/staff de AND y LOG. El equipo de voluntariado se distribuirá por la

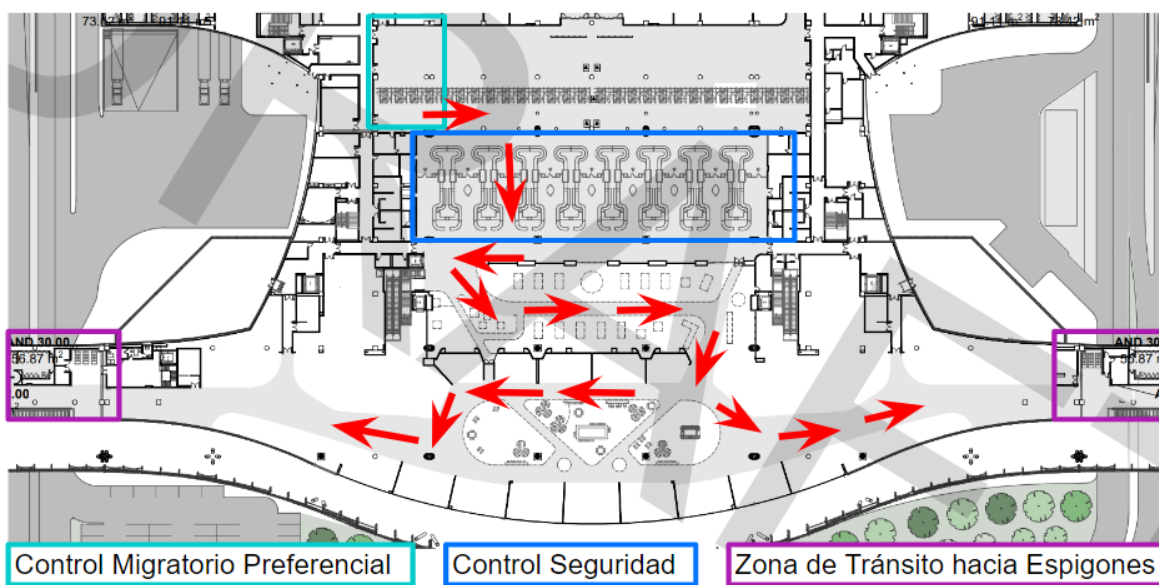




y luego el duty free (zona donde pueden comprar productos), habrá personal de voluntariado en la zona de tránsito hacia espigones para despedir a los pasajeros y orientarlos de ser necesario.

En la *Imagen 26.- Flujo desde control migratorio a zona de tránsito hacia espigones*, se puede apreciar el flujo desde que ingresan a la zona de migraciones, pasan AVSEC y luego siguen el flujo a la zona de los espigones donde deberán abordar su avión.

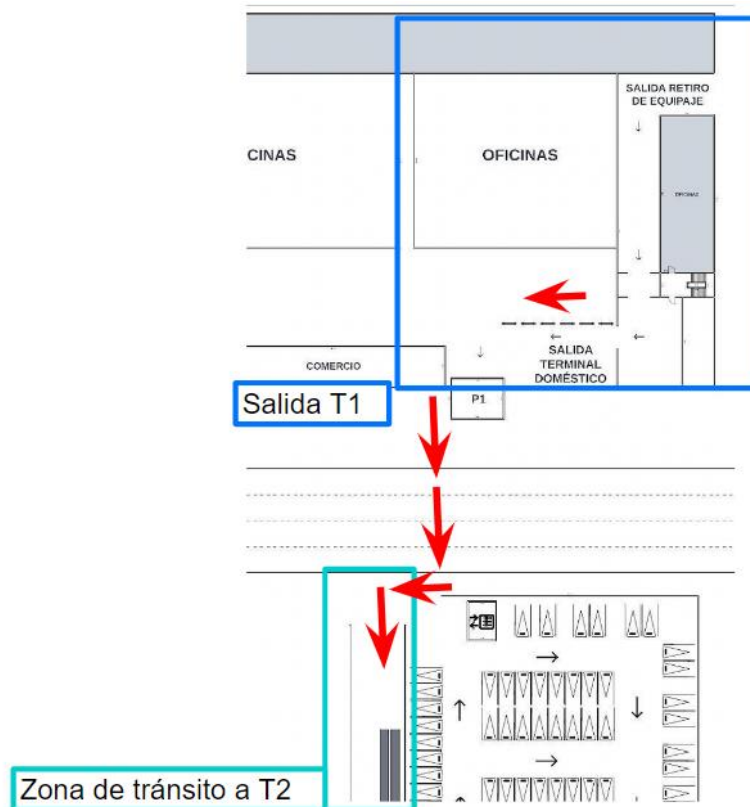
*Imagen 26.- Flujo desde control migratorio a zona de tránsito hacia espigones*



#### 3.7.4.4 Conexión Terminal Nacional a Internacional

Esta zona de servicio se activará únicamente cuando se reciban clientes que arriban al terminal nacional, desde el aeropuerto Carriel Sur de Concepción. Para aquello, habrá personal de voluntariado en la puerta 1 del terminal nacional, con el objetivo de orientar y asistir a los clientes hasta el aeropuerto internacional.

Imagen 27.- Flujo desde T1 hacia T2



### 3.8 Operación AND en Villa Panamericana y Parapanamericana

La operación que realizará AND en Villa o también denominado “Operación Check-In Remoto”, subárea de AND, se realiza con el objetivo de agilizar y optimizar los tiempos de los clientes en los momentos de llegada y salida de la Villa Panamericana y Parapanamericana, entregándoles toda la información necesaria para el proceso de acreditación, proceso de salida y su posterior flujo respectivamente. La operación de AND en Villa se divide en llegadas parciales, salidas parciales y salidas especiales “check-in remoto”.

El objetivo de las operaciones de llegadas y salidas parciales realizadas por AND en villa es poder confirmar las recepciones y salidas de las delegaciones desde y hacia el Aeropuerto,

en conjunto al equipo de AND Aeropuerto y las áreas funcionales de LOG, TRA, VIL (Villa) y ACR para así gestionar de manera ordenada el flujo de las delegaciones.

La operación salidas especiales de Check-In Remoto, se refiere a adelantar el proceso de chequeo con las aerolíneas respectivas, siendo realizado en las dependencias de la Villa Panamericana mediante la verificación de documentos y entrega de equipaje, para así tener una salida más fluida y expedita, evitando congestionar y retrasar las operaciones de salida en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez. Esta operación considera el procesamiento de equipaje facturado estándar y sobredimensionado. Para esto, Santiago 2023, en conjunto con la DGAC, Servicio Nacional de Aduanas (SNA) y las aerolíneas adscritas al servicio, dispondrán de 8 counters para que las delegaciones puedan realizar su Check In respectivo.

El equipo de AND Villa operará desde el 12 de octubre hasta el 7 de noviembre de 2023 en los juegos Panamericanos y desde el 10 de noviembre hasta 28 de noviembre de 2023 en los juegos Parapanamericanos, prestando servicios de orientación y atención en la mesa de servicio a los comités.

#### 3.8.1. Inicio de Turno

A continuación, se detalla el proceso operativo de voluntariado, desde que comienza el turno designado.

##### 3.8.1.1 Check-In Voluntariado

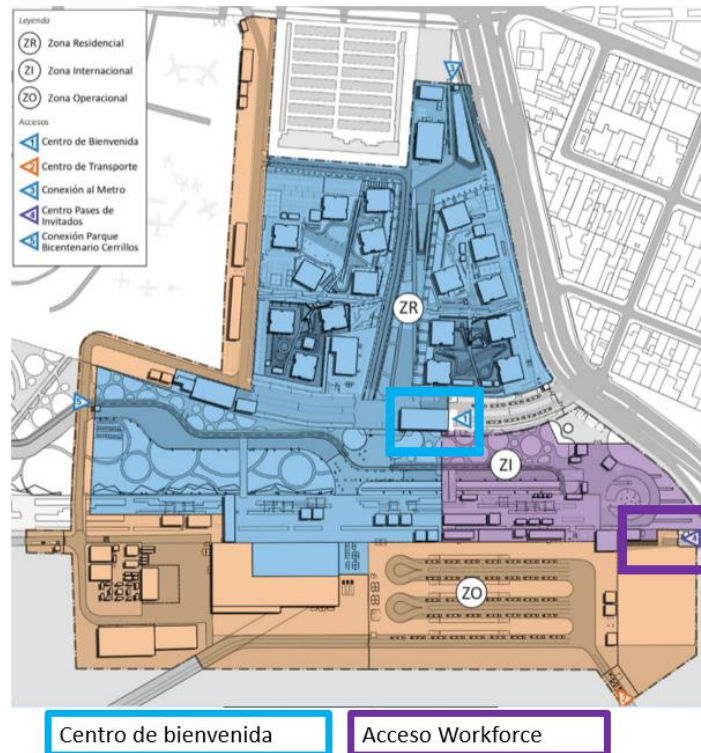
El Check-In de voluntarios se llevará a cabo como cualquier ingreso de Staff. Cada voluntario y voluntaria debe llegar por cuenta propia a la Villa Panamericana ingresando al recinto por el acceso de Workforce (WKF) ubicado en Av. Departamental. Al ingresar, pasará por un proceso de check-in, en donde se realizará una revisión de sus pertenencias por parte de DGAC, para asegurar que no se está ingresando algún elemento peligroso. Se recomienda



Llevar las pertenencias justas y necesarias, ya que no se contará con casilleros para guardar objetos personales.

Luego, se realizará una confirmación de asistencia y se le entregará un Kit Lunch, el cual podrán guardarlo en la mochila entregada junto al uniforme para que no incomode al realizar su labor. Posteriormente, se dirigirán a su área de trabajo correspondiente, ubicada en este caso, en el Centro de bienvenida. Una vez en el lugar, el staff de AND Villa realizará un resumen de la operación e indicaciones relevantes respecto de las tareas que el personal de voluntariado debe realizar.

*Imagen 28.- Ubicación Centro de Bienvenida (1) y Acceso Workforce (4)*



### 3.8.1.2 Flujograma actividades inicio turno

En la *Imagen 29.- Flujograma actividades inicio turno*, se puede apreciar el flujograma de actividades al iniciarse el turno del voluntariado; desde que sale de su domicilio hasta que inicia operación

*Imagen 29.- Flujograma actividades inicio turno*



### 3.8.2. Fin de Turno

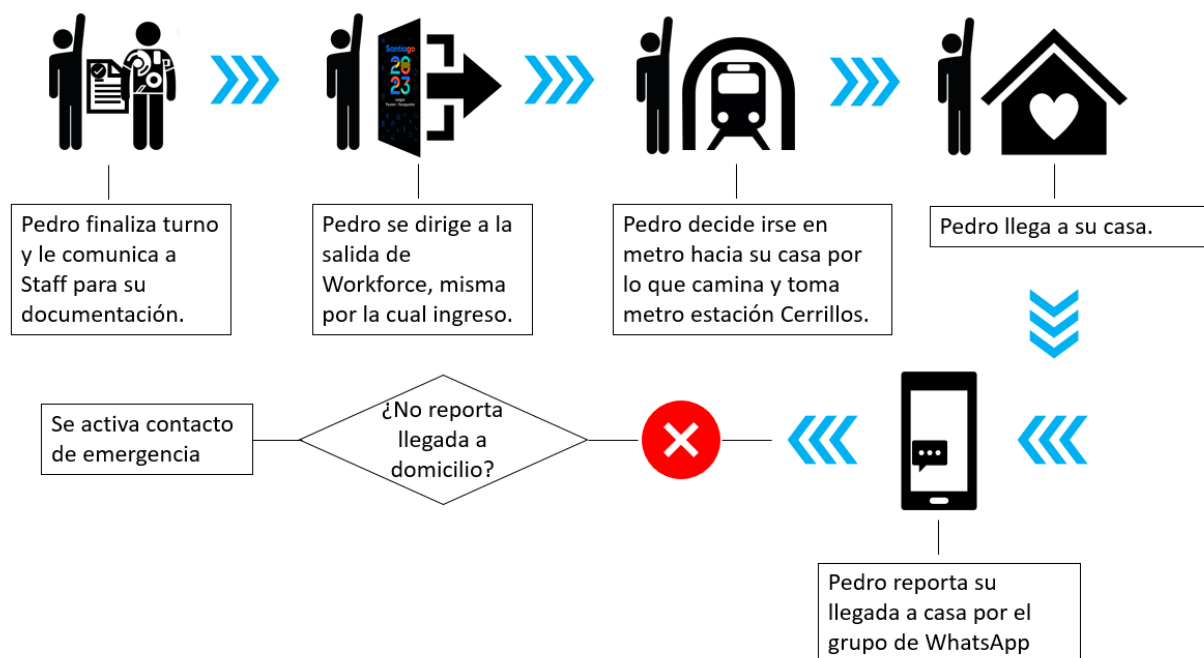
Luego de realizar el turno, Staff de AND dejará documentado el proceso de check-out de voluntariado. Posteriormente, deberán dirigirse al acceso ubicado en Av. Departamental, el mismo por el cual ingresó al inicio del turno. Luego de abandonar la Villa Panamericana, el voluntario podrá transportarse hacia su domicilio a través de transporte público, teniendo como opciones principales el uso de diferentes micros y la línea 6 del metro de Santiago, específicamente estación Cerrillos, o trasladarse de forma particular.

Staff de AND y WKF realizará un seguimiento de voluntariado desde que deja las dependencias de la villa hasta que llega a su domicilio.

### 3.8.2.1 Flujograma actividades fin turno

En la *Imagen 30.- Flujograma actividades fin turno*, se puede apreciar el flujograma de actividades de término de turno del voluntariado; desde que finaliza operación en puesto designado, hasta que reporta llegada a su domicilio.

*Imagen 30.- Flujograma actividades fin turno.*



### 3.8.3. Operación Llegadas

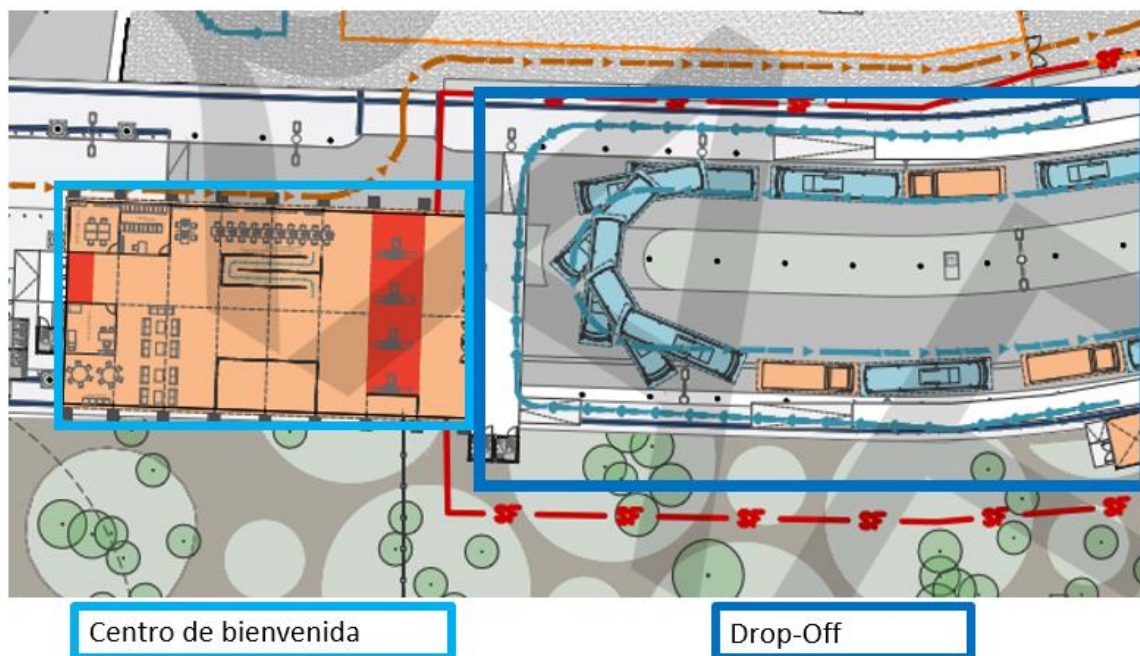
A continuación, se explican de manera detallada el flujo de operaciones al momento de la llegada de los atletas a la Villa Panamericana y Parapanamericana durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

### 3.8.3.1 Llegada e ingreso a la Villa

Todo atleta debe realizar su ingreso por el Centro de bienvenida, por lo que se le otorgará una cordial bienvenida y orientación necesaria para que el atleta pueda realizar su proceso de acreditación. En caso de que existan dudas por parte del atleta que no se tenga la información con certeza, se derivará a personal de Staff AND Villa.

Los voluntarios y/o voluntarias que participen en la operación de llegadas lo harán posicionándose entre el recinto del Drop-Off y el Centro de Bienvenida, donde su función será apoyar la orientación de las delegaciones que lleguen desde el aeropuerto a la Villa Panamericana para realizar su proceso de ingreso. Además, su función será apoyar al Staff de AND Villa en la confirmación de llegada y conteo de las delegaciones y pasajeros.

*Imagen 31.- Centro de bienvenida y Drop-Off*



### 3.8.4. Operación Salidas

A continuación, se detalla el flujo de operaciones de salidas de atletas en Villa Panamericana y Parapanamericana durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

#### 3.8.4.1 Salidas parciales

En primera instancia, todos los atletas deberán confirmar su check-out. La forma de hacerlo es a través de su jefe de misión, quien estará a cargo de confirmar la salida de sus atletas a Staff de AND dirigiéndose a la mesa de servicios a los comités para coordinar la operación respectiva.

Luego de que la salida de las delegaciones haya sido coordinada por el jefe de misión respectivo, las delegaciones deberán realizar su salida dirigiéndose directamente al Centro de Bienvenida y posteriormente embarcarse en el bus indicado en la zona de Drop-off.

La función del equipo de voluntariado presente en la operación de salidas parciales será la orientación y guía de las delegaciones que vayan saliendo por el Centro de Bienvenida, entregando las indicaciones necesarias para que puedan llegar a la zona de carga y estacionamiento de transporte. Además, las voluntarias y/o voluntarios prestarán apoyo al Staff de AND Villa para realizar la confirmación de la salida de las delegaciones y un conteo de los atletas que se dirigen al Aeropuerto, esto para facilitar la comunicación con el equipo de AND en Aeropuerto, quienes estarán gestionando la recepción de los pasajeros para su procesamiento en los counters de las Aerolíneas.

El lugar donde el voluntariado realizará sus tareas será específicamente entre el Centro de Bienvenida y la zona de embarque y carga de transporte, junto a la zona de Drop-Off de la Villa Panamericana y Parapanamericana.

#### 3.8.4.2 Salidas especiales Check-In Remoto

Se define como Check In Remoto (CIR) al proceso de check-in ejecutado por las aerolíneas originalmente hecho en las dependencias del Aeropuerto, pero realizado en recintos exteriores al aeropuerto. La operación hace referencia al procesamiento de los vuelos de los pasajeros y sus equipajes (Check-in, ticketing, etiquetado y recolección de equipaje) en la Villa Panamericana y Parapanamericana (VLP).

Las fechas previstas para realizar la operación de Check In Remoto corresponden a las fechas con mayor flujo de salidas desde la VLP (Villa Panamericana y Parapanamericana).

Específicamente en las siguientes fechas:

- 04 y 05 de noviembre de 2023 – Panamericanos
- 24 y 25 de noviembre de 2023 – Parapanamericanos

Los huéspedes deben trasladar sus equipajes a la zona habilitada en la VLP en la fecha y horario estipulados con anterioridad para la respectiva delegación.

Previo a ingresar a la fila de los counters, el atleta deberá informarse acerca de los elementos que están prohibidos de transportar según su respectiva aerolínea en el área de entrada del Centro de bienvenida, donde se dispondrá dicha información en infografías, esto con el fin de que el pasajero pueda verificar y/o eliminar dichos elementos en el caso de que los lleve dentro de su equipaje de mano o facturado y así optimizar la revisión de seguridad del equipaje en las líneas de revisión efectuado por AVSEC.



Luego de la revisión de equipaje, el atleta deberá dejar sus maletas revisadas a disposición de Staff de Santiago 2023 calificado para el posterior carga y transporte de estas. Una vez dejadas las maletas a disposición del Staff, los pasajeros deberán retirarse del WLC para esperar el horario de embarque del transporte que los llevará al Aeropuerto AMB donde podrán dirigirse directamente a realizar el proceso migratorio y posterior revisión de seguridad únicamente con su equipaje de mano y objetos personales. Los itinerarios de transporte al Aeropuerto para el servicio de Check-In Remoto serán informados oportunamente a los pasajeros a través de la mesa de servicios, a los comités y eventualmente en pantallas ubicadas en el Centro de Bienvenida.

El rol del voluntariado que participe de las operaciones del servicio de Check-In Remoto se dividen en dos partes:

- Acceso de llegada al centro de bienvenida:

Filtro elementos prohibidos: El personal de voluntariado deberá asegurarse de que todos los atletas y pasajeros puedan informarse acerca de los elementos prohibidos por su aerolínea, y que, en el caso de poseer dichos elementos en sus pertenencias, lo depositen en los contenedores dispuestos en el lugar.

Trámites aduaneros: La función del equipo de voluntariado es de orientación e información a pasajeros que requieran realizar el proceso en el lugar.

- Dependencias del WLC:

La función del voluntariado en las dependencias del Centro de Bienvenida es orientar y guiar al pasajero que lo requiera, manteniendo el orden en el flujo de salidas de Check-In Remoto y salidas regulares según sea necesario.



## 4 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 4.1 Roles y funciones Aeropuerto

Las funciones de voluntariado se sintetizan básicamente en orientación y asistencia de clientes en aeropuerto, sin embargo, depende principalmente si es operación, llegadas o salidas.

En la *Imagen 33.- Resumen ejecución operativa de Llegadas*, se detalla el proceso operativo de llegadas y, por otra parte, en la *Imagen 34.- Resumen operación salidas*, el de salidas. Cabe mencionar que en algunos casos en el que el cliente presente movilidad reducida, se puede solicitar la asistencia “motion”, la cual es una empresa privada del aeropuerto que entrega servicios a clientes con necesidades especiales de movilización. Para nuestros clientes, la asistencia motion se aplica solamente si los clientes de movilidad reducida lo soliciten. Esta solicitud será entregada a Staff de AND previo a la llegada del cliente.

*Imagen 33.- Resumen ejecución operativa de Llegadas*



Imagen 34.- Resumen operación salidas



## 4.2 Habilidades y competencias

Las principales habilidades y competencias necesarias para la atención de clientes en la operación de llegadas y salidas son las siguientes:

- Motivación
- Amabilidad
- Proactividad
- Buena disposición
- Ganas de Aprender
- Compañerismo
- Comunicación
- Responsabilidad
- Compromiso
- Puntualidad
- Buen manejo de relaciones interpersonales
- Saber adaptarse a los cambios y ser flexible

- Ser tolerante, respetuoso y discreto
- Saber resolver problemas y conflictos
- Conocimiento de protocolo
- Atención al detalle
- Idealmente bilingüe (español/inglés)

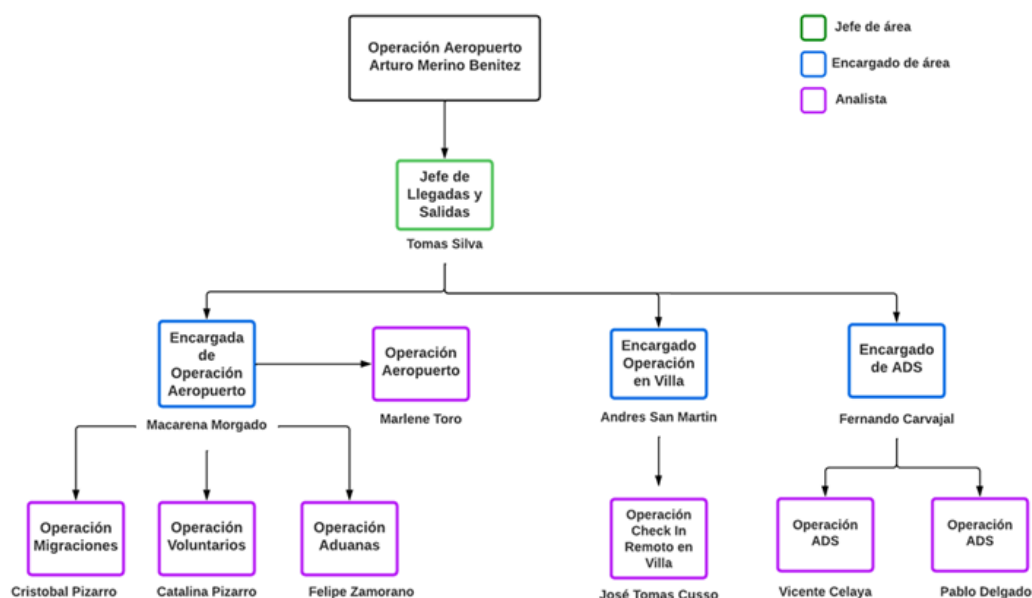
### 4.3 Organización en Sede

La organización en sede principal está compuesta por el equipo de Operación Aeropuerto, quienes se encargan exclusivamente de la planificación e implementación operativa en Aeropuerto Arturo Merino Benítez, como se puede apreciar en el organigrama de la *Imagen 35.- Organigrama AND – Julio 2023*.

Por otra parte, tenemos el equipo de Operación en Villa de atletas y el equipo de ADS, quienes se encargan del sistema de llegadas y salidas.

#### 4.3.1. Organigrama AND

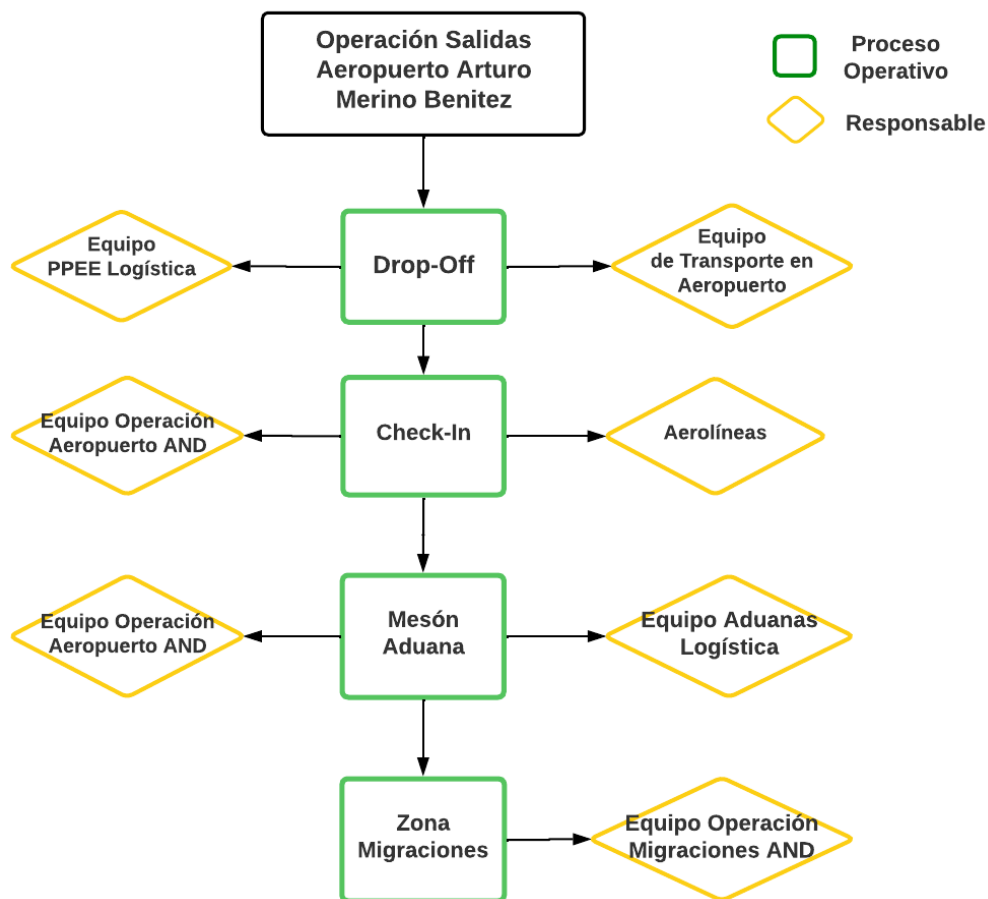
*Imagen 35.- Organigrama AND – Julio 2023*



4.3.2. Flujograma de Responsabilidades Operación Llegadas

A continuación, en el siguiente diagrama se aprecia un resumen del proceso operativo de llegadas en Aeropuerto, con su específico equipo responsable.

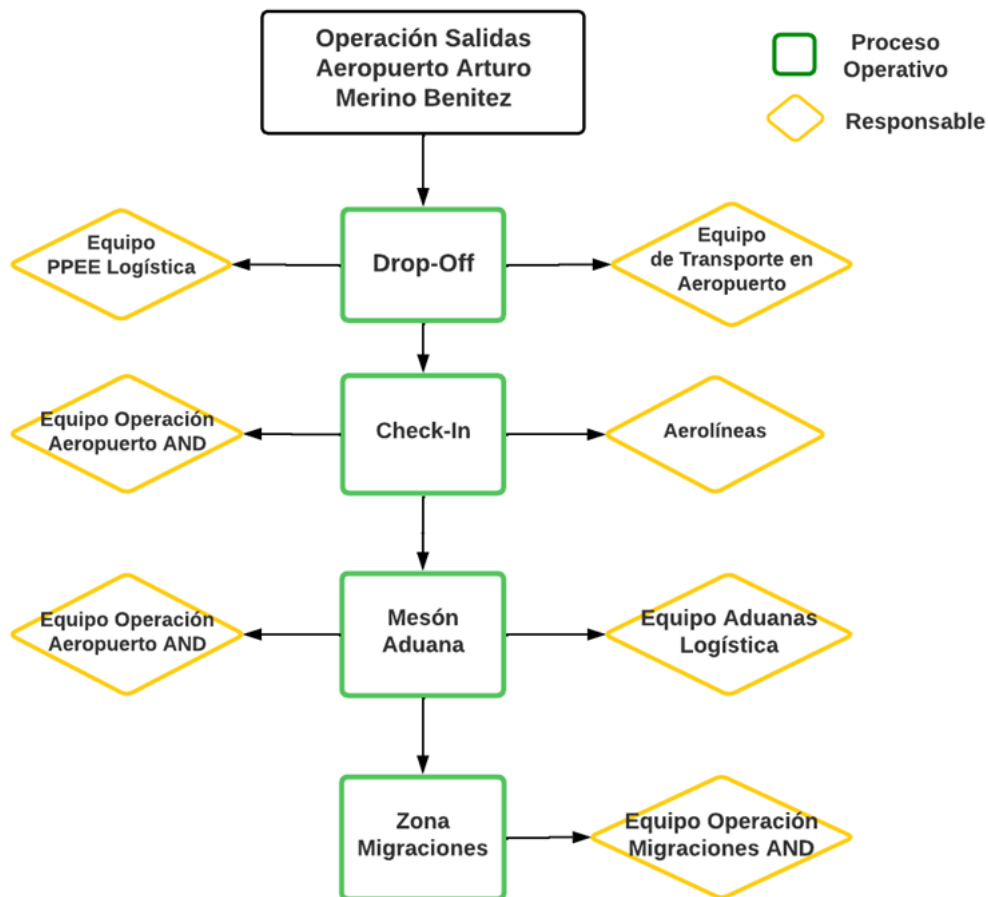
*Imagen 36.- Flujograma de Responsabilidades Operación Llegadas*



4.3.3. Flujograma de Responsabilidades Operación Salidas

En el siguiente diagrama se aprecia un resumen del proceso operativo de salidas en Aeropuerto, con su específico equipo responsable.

Imagen 37.- Flujoograma de Responsabilidades Operación Salidas



#### 4.3.4. Plan De Emergencia

A continuación, se mencionan los planes que deben activarse en caso emergencia en las sedes en las que se desplegará voluntariado del área funcional llegadas y salidas durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, a fin de dar a conocer a las personas voluntarias el correcto proceder.

Se realizarán capacitaciones exclusivas en cuanto a los procedimientos mencionados a continuación.

#### 4.3.4.1 Plan de Emergencia Aeropuerto Arturo Merino Benítez

En caso de estar presentes frente a una eventual emergencia en el Aeropuerto AMB, los operadores de Santiago 2023 deben adecuarse y seguir las instrucciones del personal de Nuevo Pudahuel.

El objetivo principal es conocer un plan de contingencia frente a incendios, terremotos, amenazas de bomba o cualquier otro suceso que pueda afectar en el resguardo de la integridad física de los pasajeros, público en general y trabajadores del sistema aeroportuario. Para todas las eventualidades recientemente mencionadas, Nuevo Pudahuel tiene distintos protocolos.

En síntesis, el modus operandi es mantener la calma, esperar a que llegue personal capacitado y acceder a la puerta de emergencia más cercana. Dichas puertas de emergencia cuentan con un sistema inteligente, las cuales hay que mantenerlas presionadas alrededor de 15-20 segundos para que estas se abran y proceder a la salida del recinto.

Uno de los protocolos especiales es el de Bulto Abandonado. En caso de estar ante la presencia de un bulto abandonado, los usuarios del aeropuerto deben contactar a personal de Nuevo Pudahuel o llamar a la central de operaciones (+5626901701-+56926901702) indicando la presencia de un bulto sin dueño, sus características y su ubicación. Está estrictamente prohibido acercarse a él e intentar manipularlo.

Para otros casos, el edificio cuenta con una red de detección de incendios (detector de humo, térmicos), sistemas de alarma para comunicar los diferentes estados de emergencia, pulsadores manuales, alarma sonora y luces estroboscópicas y sistema de altavoces.

Por último, y particularmente en casos de incendios, se cuenta con rociadores de agua a presión, carretes de extinción de incendios, extintores y muros cortafuegos.

#### 4.3.4.2 Plan de Emergencia en Villa Panamericana y Parapanamericana

Respecto a los procedimientos a realizar en Villa ante una eventual emergencia, el equipo de voluntariado será debidamente capacitado para estar preparado y saber cómo proceder.

Las emergencias se pueden presentar de variadas formas y en cualquier momento, por esta razón es fundamental tener un procedimiento definido que abarque las principales y probables situaciones.

Para el manejo eficiente de la emergencia en Villa Panamericana y Parapanamericana, se establecerán códigos para la activación de alarmas, de manera de prevenir el pánico colectivo frente a ciertas amenazas

A continuación, en la *Tabla 4.- Códigos de Emergencia en Villa*, se sintetizan los códigos de emergencia con su respectiva descripción.

TIPO DE EMERGENCIA	CÓDIGO DE EMERGENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PELIGRO (VALORACIÓN)
INCENDIO	<b>ALFA</b>	Involucra todos los sucesos posibles relacionados con fuego que afecte estructuras permanentes o provisionales, ya sea amago o fuego descontrolado.	<b>1</b> Amago de incendio o foco de humo. <b>2</b> Incendio declarado. Auxilio externo.
INCENDIO DE PASTIZALES / CARGA COMBUSTIBLE VEGETAL.	<b>ALFA-P</b>	Involucra todos los sucesos posibles relacionados con fuego que afecte pastizales internos o externos a la villa, ya sea amago o fuego descontrolado.	<b>1</b> Amago de incendio o foco de humo. <b>2</b> Incendio declarado. Auxilio externo.
SISMO	_____	Involucra todos los sucesos relacionados con movimientos telúricos, independientes de la intensidad que presente.	Si el sismo comienza a provocar daños estructurales evidentes, prosiga con procedimiento EVACUACIÓN
AMENAZA DE BOMBA	<b>BETA</b>	Se refiere a los posibles atentados que se presenten en la Villa o en sus alrededores	Si el GOPE indica que la villa se encuentra en situación de riesgo, prosiga con procedimiento EVACUACIÓN

Tabla 4.- Códigos de Emergencia en Villa

TIPO DE EMERGENCIA	CÓDIGO DE EMERGENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE PELIGRO (VALORACIÓN)
EVACUACIÓN TOTAL, O PARCIAL	<b>EVACUACIÓN</b>	Se refiere a aplicar el procedimiento general de Evacuación ya sea parcial o total.	<b>1</b> Evacuación Parcial que involucra alguna (s) áreas, pisos de un edificio <b>2</b> Evacuación Total, involucra todas los pisos y áreas afectadas
FUGA DE GAS	<b>"G"</b>	Se activa cuando alguien percibe olor a gas y este se mantiene o aumenta.	El procedimiento por seguir está sujeto a la procedencia de las emanaciones, pudiendo ser emanación ambiental externa o fuga interna. Esto lo determina Mantenimiento
CONFLICTOS SOCIALES	<b>1</b>	Se activa cuando existe una riña, agresión física entre personas	Si seguridad de la villa no puede contener la situación se procede a llamar a Carabineros 133

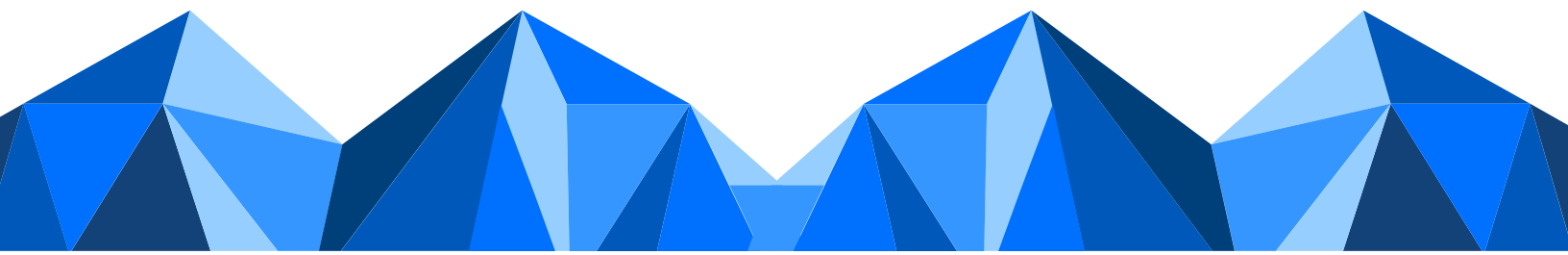
Tabla 4.- Códigos de Emergencia en Villa (Continuación)





# COMERCIAL Y MERCADEO

**BLT**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación de las áreas funcionales DESARROLLO COMERCIAL (BUS), LICENCIAS Y PRODUCTOS OFICIALES (LIC) Y BOLETAJE (TKT), quienes conforman COMERCIAL Y MERCADEO, y que durante la operación en tiempo de Juegos compartirán voluntarios a fin de optimizar el recurso humano y hacer mucho más dinámica y entretenida la participación de las personas voluntarias.

Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **5 MÓDULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **5.1 Descripción**

El área comercial de Santiago 2023 está compuesta por 5 grandes áreas funcionales, las cuales son: Marca e imagen de los juegos (BIL), Desarrollo Comercial (BUS), Licencia y productos oficiales (LIC), TKT (Boletaje) y Programa de protección de derechos (RPP).

Estas 5 áreas funcionales son las encargadas de llevar a cabo la gestión comercial y de marketing de los juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

Sin embargo, es importante mencionar que el área funcional de Marca e imagen de los Juegos no requerirá de participación de voluntarios en su operación de Games Time, esto debido a que su operación principalmente se lleva a cabo antes del inicio de los juegos durante el levantamiento del Look and Feel de las sedes de competencia y no competencia.

### **5.2 Actividades y servicios de las áreas de la Dirección Comercial**

estándares de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

#### 5.2.1. Desarrollo comercial (BUS)

El área de Desarrollo Comercial y Mercadeo se encarga de crear estrategias para posicionar a Santiago 2023, gestionar aportes de los socios patrocinadores mediante aporte en efectivo o canje.

El programa de sponsors permite la difusión del evento, el programa de los Juegos y los valores olímpicos que los sustentan: excelencia, pasión, perseverancia, inclusión y determinación.

Sin embargo, dentro de BUS existe una subárea denominada Hospitality (SPS) que se encarga directamente de la operación de cada sede, verificando que se cumplan las condiciones previamente acordadas en los espacios asignados con cada uno de los sponsors.

#### 5.2.2. Licencias y productos oficiales (LIC)

Licencias y productos oficiales es el área responsable de contar con puntos de ventas para los espectadores, tanto de productos oficiales como de alimentos y bebidas. Asegurando la disponibilidad de productos en todo momento y brindando un servicio acorde a los

#### 5.2.3. Boletaje (TKT)

El área funcional de Boletaje ofrece servicios para garantizar un programa de venta y distribución de boletos efectivo y orientado al público, que involucra a los espectadores y clientes de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos. El programa de boletaje brinda a los fanáticos la oportunidad de tener acceso a los Juegos, y lograr la máxima asistencia de espectadores a las instalaciones.

#### 5.2.4. Programa de protección de derechos (RPP)

El área de protección de derechos y anti-falsificación tiene como objetivo garantizar la protección y las infracciones contra el uso indebido o no autorizado de todos los activos de propiedad intelectual que la corporación posea y de los cuales tenga una licencia. Además, debe velar por el cumplimiento de normas, como la de “instalaciones limpias”, restricciones actividades comerciales, la protección de marca, la anti-falsificación de productos oficiales y las señales de transmisión no autorizadas.

### 5.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 5.3.1. Sedes de competencia

Estamos presentes en todos los recintos de competencia, a excepción de aquellos que se no cuentan con infraestructura física (avenidas y calles públicas, playas, etc.) y/o se encuentran dentro de centros comerciales, como lo son:

- Calles de Isla de Maipo
- Centro de Bowling
- Cofradía Náutica del Pacífico
- Playa El Sol
- Plaza de la Aviación

Es por eso por lo que los voluntarios del Área Comercial se despliegan en todas las sedes de competencia y, en la mayoría de los recintos, se moverán entre sedes dentro del mismo recinto. Es importante mencionar que la mayor cantidad de voluntarios serán en el Common Domain del Parque Estadio Nacional y del Parque Peñalolén

### 5.3.2. Sedes de no competencia

Estamos presente únicamente en la Villa Panamericana y Parapanamericana de los Juegos Santiago 2023.

### 5.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Los clientes que reciben los servicios del área comercial son los siguientes:

- Atletas y oficiales de equipos
- Familia de los juegos y dignatarios
- Medios
- Patrocinadores
- Espectadores

### 5.5 Operación en Games Time

#### 5.5.1. Operación de Desarrollo Comercial

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SEDE
-03:00	Ingreso encargado de BUS y staff sponsors.	Revisión de stands (puntos de energía y óptimas condiciones del espacio asignado).	ACD
-02:30	Ingreso voluntarios BUS	Briefing del staff y voluntarios para la organización del día e inspección general de BUS en las activaciones.	ACD
-02:00	Apertura de stands para espectadores	Inician las activaciones de las marcas.	ACD
00:00	Apertura del Common Domain	2 antes del inicio de la primera competencia del día.	ACD
-00:30	Cierre de los stands	Media hora antes del fin de la última competencia del día.	ACD
00:00	Fin de la última sesión de competencia del día		ACD
+2:30	Reabastecimiento de los stands	A partir del horario off hours.	ACD

Tabla 5.- Operación de BUS en Games Time

### 5.5.2. Operación de Boletaje

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SEDE
-02:00	Apertura de ticket box	Inicio venta de tickets para ingreso a las distintas competencias y atención al cliente	Boletería
-02:00	Cierre de ticket box	Cierre venta de tickets para ingreso a las distintas competencias y atención al cliente	Boletería
-01:00	Venta de Boletos	Fin venta de tickets para ingreso a las distintas competencias	Boletería
-02:00	Validación tickets	Inicio validación de tickets para ingreso a recinto	Acceso Recinto
-02:00	Validación tickets	Inicio validación de tickets para ingreso a sede	Acceso Sede
00:00		Inicio competencia (o entrenamiento)	
00:00		Fin competencia (o ceremonia)	
+00:30	Validación tickets	Fin validación de tickets para ingreso a competencia	Acceso Sede

Tabla 6.- Operación de TKT en Games Time

## 6 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 6.1 Roles y funciones

El voluntariado del área comercial cumplirá un rol fundamental para apoyar nuestro principal objetivo que es brindar un servicio de excelencia en el área comercial para los juegos Santiago 2023.

Nuestros voluntarios y voluntarias deberán conocer las sedes, guiar e informar a los espectadores respecto a los puntos de accesos, venta de merchandising, servicios de alimentación y espacios que cuenten con activación de marca (sponsors).

En general las funciones que deben cumplir las personas voluntarias de Desarrollo Comercial (BUS), Licencia y productos oficiales (LIC), TKT (Boletaje) y Programa de protección de derechos (RPP) se listan a continuación:

- Asistir en la gestión operativa de las áreas de Licencias, Boletaje, Desarrollo Comercial y Protección de Derechos (LIC-TKT-BUS-RPP)
- Coordinación con el staff del área comercial en sede.
- Atención y servicio al cliente.

Las funciones específicas de los voluntarios son las siguientes:

- Recorrido por los puntos comerciales de LIC-TKT-BUS presentes en sedes.
- Supervisar que se realice la apertura y cierre de los puntos de LIC-TKT-BUS.
- Supervisar que no se realice falsificación en sede.
- Supervisar que los puntos comerciales cuenten con el personal acordado LIC-TKT-BUS.
- Supervisar los puntos comerciales aquellas situaciones irregulares que puedan afectar la correcta operación del servicio (LIC-TKT-BUS-RPP)
- Informar al staff del área comercial que se encuentre operativo en sede aquellas situaciones o problemas identificados para que sean resueltos por el staff y el proveedor.

## 6.2 Habilidades y competencias

Todos pueden ser voluntarios del área comercial, sin embargo, se consideran importantes las siguientes habilidades y competencias personales y profesionales:

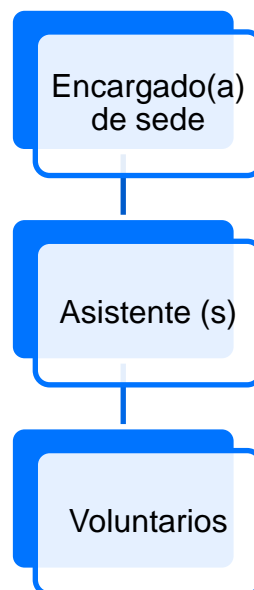
- Capacidad resolutive
- Trabajo en equipo

- Proactivo
- Comprometido
- Organizado
- Sociable
- Dinámico

### 6.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 41.- Organización de BLT en sede*

*Imagen 38.- Organización de BLT en sede*







**SERVICIO DE**  
**TRANSMISIÓN**

**BRS**



Servicios De Transmisión (Broadcast) es el área funcional a cargo de la transmisión de los juegos panamericanos y parapanamericanos, como Host debemos entregar facilidades a nuestra empresa proveedora Mediapro. Tenemos la función con nuestros voluntarios de estar participando activamente entre las posiciones de comentaristas, observadores, IBC, zonas mixtas, Tv Compound, ayuda a los RHB's en todas las venues y que tengamos operaciones.

El presente capítulo imparte los contenidos específicos de la operación ejecutada por Broadcast (BRS), con el fin de capacitar al equipo de voluntariado asignado y facilitar su incorporación al equipo de trabajo y a la operación en sí.

## **7 MÓDULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **7.1 Descripción**

Broadcast es el área encargada de la transmisión junto con nuestro Host Broadcaster Mediapro, tenemos como objetivo principal preparar y cuidar todos los detalles para que la producción televisiva y de transmisión sea exitosa, esta mostrada a nivel nacional e internacional con una calidad alta. Nuestros principales clientes son los RHBs (poseedores de derechos de retransmisión parcial o total de juegos) por ejemplo a nivel nacional son TVN, C13, CHV, y los NRHBs (no poseedores de derechos de retransmisión parcial o total de juegos). MEGA GROUP MEDIAPRO es un referente en el sector audiovisual europeo, único en integración de contenidos, producción y distribución audiovisual, con actividad en todo el mundo en más de 50 sedes en cuatro continentes. Así es como Mediapro se ha convertido en una productora audiovisual integral, con gran experiencia en la gestión y comercialización de derechos deportivos, prestación de servicios de producción, postproducción y transmisión.

La idea de nuestros voluntarios será fundamental a la hora de la ayuda con los RHBs en el IBC o International Broadcaster Centre (centro neurálgico de recepción, edición, grafismo y transmisión de todas las señales generadas y emitidas de las sedes), En posiciones de comentaristas y observadores, Zonas Mixtas, Tv Compound, Set de televisión, Stand up position, Etc.

## 7.2 Sedes donde nos desplegamos

### 7.2.1. Sedes de competencia

Estamos presentes en todos los recintos de competencia en nuestros VAO.

### 7.2.2. Sedes de no competencia

- Centro Internacional de transmisión (IBC)
- Villa Panamericana Y Parapanamericana

## 7.3 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Mediapro
- RHB's
- Panam Sports Channel

## 7.4 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-2:00	Posiciones de cámaras, Zona Mixta, IBC, Posiciones de comentaristas, Observadores, Tv Compound, Villa.	Apoyar a los RHB's y logística en transmisión	Clúster A, B, C, D, E, F y G
00:00	Posiciones de cámaras, Zona Mixta, IBC, Posiciones de comentaristas, Observadores, Tv Compound, Villa.	Games Times	Clúster A, B, C, D, E, F y G
+1:00	Posiciones de cámaras, Zona Mixta, IBC, Posiciones de comentaristas, Observadores, Tv Compound, Villa.	Fin de jornada	Clúster A, B, C, D, E, F y G

Tabla 7.- Operación de BRS en Games Time

## 8 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 8.1 Roles y funciones

Nuestros voluntarios estarán a cargo de los RHB's desde su llegada al recinto con sus flujos dentro de las sedes hacia las zonas mixtas, posiciones de comentaristas, observadores, TV compound, visitas de clientes y autoridades hacia el IBC, Villa Panamericana y Parapanamericana, todo esto estará supervisado por el Venue Manager del equipo de Broadcast.

### 8.2 Habilidades y competencias

Ser proactivos, tener decisiones rápidas, responsables, amables, comunicativos, buenas relaciones entre pares, trabajo en equipo y colaborativo, en el caso del IBC manejo de idiomas por la gran afluencia de público extranjero que recibiremos.

### 8.3 Organización en Sede

*Imagen 39.- Organización de BRS en sede*





# LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS

**CNW**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional LIMPIEZA Y MANEJO DE RESIDUOS (CNW). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **9 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **9.1 Descripción**

CNW (Clean and Waste) es el área encargada de la limpieza y manejo de los residuos en todas las sedes en que se realizaran los Juegos Panamericanos y Para panamericanos Santiago 2023. Nuestra misión es mantener los niveles de limpieza requeridos para cada zona acorde a la normativa vigente y las exigencias de cada área para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. Además, nos encargamos de velar por la correcta gestión de los residuos de acuerdo con el principio de sostenibilidad de la Corporación Stgo2023, contaremos con puntos limpios en zonas estratégicas según flujo de clientes, cada uno de ellos con un voluntario quien los orientará en la correcta segregación en origen. En este sentido, el papel del voluntario es fundamental ya que una buena segregación en origen se traduce en una mayor cantidad de material devuelto a la cadena productiva, y por consecuencia un menor impacto al medio ambiente.

### **9.2 Actividades y servicios**

El principal servicio que presta el área funcional de limpieza y manejo de residuos es la mantención de los correctos niveles de limpieza en todas las áreas de las sedes, estos van dirigidos según los tipos de clientes.

A continuación, se muestra una breve descripción de cada nivel de servicio:

9.2.1. Nivel de Servicio: A

Se requiere mejor nivel de limpieza y prolija en forma permanente, se aplica para áreas utilizadas por Atletas, Delegaciones, Autoridades, Invitados Especiales y para personas que la Corporación Santiago 2023 estime necesarias.

9.2.2. Nivel de Servicio: B

Se requiere un buen nivel de limpieza, las áreas se mantendrán en buenas condiciones (libre de residuos, pisos limpios), manteniendo un buen nivel de servicio.

9.2.3. Nivel de Servicio: C

Se requiere un nivel normal de limpieza y áreas libres de residuos. (áreas libres de residuos), manteniendo un buen nivel de servicio. No hay requisito especial arriba de si preservar la funcionalidad necesaria y reparar daños antes de que la situación empeore.

9.2.4. Nivel de Servicio: D

El nivel de limpieza es mínimo para preservar la funcionalidad básica (zonas poco concurridas y baja circulación), la principal actividad es el retiro de los residuos y recambio de bolsas en contenedores.

9.2.5. Nivel de Servicio: S Espacios Médicos

Áreas que requieren desinfección y un alto nivel de limpieza. Se replica categoría "A" al que se le suma la sanitización.

Sumado a lo anterior, nuestra área es la encargada de manejar los residuos generados en todas las sedes, la premisa es reciclar la mayor cantidad de estos según nuestras posibilidades, para ello contamos con una empresa asociada gestora de residuos reciclables quienes nos apoyan con puntos limpios en las sedes con más flujo de clientes y donde se producirá la mayor cantidad de residuos. Es nuestra responsabilidad también velar porque

la fracción no reciclable de los residuos se disponga en lugares autorizados por la autoridad sanitaria y que todo el proceso este en norma.

### 9.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 9.3.1. Sedes de competencia

Los voluntarios deben estar presentes en todas las sedes de competencia y específicamente en periodo de juegos, dependiendo del recinto en el que se encuentren, es posible que se muevan entre sedes; es decir que, en el Estadio Nacional, por ejemplo, es posible que los voluntarios puedan moverse entre las diferentes sedes y el common domain según sean las necesidades que se tengan, para de esta manera hacer la operación del voluntario más atractiva y optimizar el recurso humano.

Solo tendremos voluntarios en puntos limpios de la corporación, los puntos limpios pertenecientes a la empresa asociada CV Green tiene sus propios voluntarios.

#### 9.3.1. Sedes de no competencia

El área de limpieza y manejo de residuos no tendrá voluntarios en sedes de no competencia.

### 9.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Los clientes del área funcional de limpieza i manejo de residuo son principalmente internos, es decir otras áreas funcionales de la corporación como:

- Alimentos y bebidas
- Deportes
- Fuerza de trabajo
- Seguridad



## 9.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
2:00	Ingreso	Ingreso de Voluntarios de CNW a las sedes	Acceso
1:30	Instrucción	Encargado de sede realiza charla de 5 min indicado distribución de los voluntarios, horarios y tareas del día.	Sede
1:00	Ubicación en lugares de trabajo	Voluntarios se ubican en puntos indicados por el encargado.	Punto Limpio
0:00		Inicio competencia	
1:00	Revisión de trabajo	Encargado realiza una revisión de cada punto limpio.	Sede
1:30	Salida	Fin del turno de voluntarios	Acceso

Tabla 8.- Operación de CNW en Games Time

## 10 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 10.1 Roles y funciones

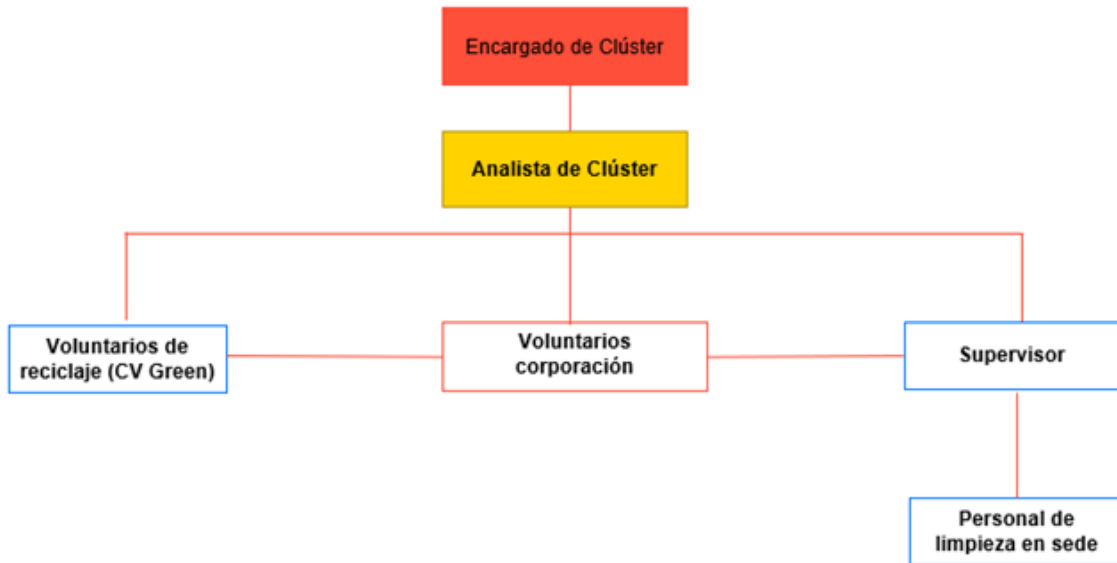
- Apoyo a asistente operativo del área de limpieza y manejo de residuos
- Orientación en reciclaje

### 10.2 Habilidades y competencias

Esperamos que nuestros voluntarios tengan formación y/o experiencia en temas de reciclaje y cuidado del medio ambiente, su principal función será de cara a los clientes, motivándolos y enseñándoles la correcta manera de segregar los residuos en cada punto limpio, es por esto por lo que también esperamos que tengan la capacidad de responder posibles dudas de los clientes para lo cual se les capacitará con información específica.

### 10.3 Organización en Sede

*Imagen 40.- Organigrama en sede de CNW*





**COMUNICACIONES**

**COM**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional COMUNICACIONES (COM), la cual se subdivide en cuatro áreas específicas denominadas COMUNICACIÓN INTERNA, CONTENIDOS DIGITALES, PRENSA CORPORATIVA y RELATO AUDIOVISUAL. Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **11 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **11.1 Descripción**

#### **11.1.1. Comunicación interna**

El área de Comunicación Interna de Santiago 2023 funciona con un grupo de profesionales liderados por Eduardo Urtubia y tiene por objeto principal comunicar a las y los colaboradores, de forma oportuna y adecuada, los hitos y/o noticias logradas por las áreas funcionales de Corporación Santiago 2023.

Las principales funciones del área tienen relación con la generación de contenido para las y los colaboradores, la coordinación de requerimientos de áreas funcionales y el seguimiento de los hitos conseguidos por estas.

#### **11.1.2. Contenidos digitales**

El área de Contenidos Digitales de Santiago 2023 funciona con un grupo de periodistas, diseñadores y audiovisuales liderados por Sebastián Arriagada y tiene por objeto principal comunicar a los distintos stakeholders (grupos de interés), de forma oportuna y adecuada los hitos y/o noticias asociadas al megaevento deportivo a través de todas las redes sociales.

Las principales funciones del área tienen relación con la creación de contenido para las distintas redes sociales, cobertura de pautas, generación de piezas gráficas y audiovisuales.

#### 11.1.3. Prensa corporativa

El área de Prensa Corporativa de Santiago 2023 funciona con un grupo de periodistas liderados por Marcela Álamos y tiene por objeto principal comunicar a los distintos stakeholders (grupos de interés), de forma oportuna y adecuada los hitos y/o noticias asociadas al megaevento deportivo.

Las principales funciones del área tienen relación con la gestión de crisis comunicacionales, la atención a prensa nacional e internacional y la generación de contenido tanto para la prensa local como panamericana.

#### 11.1.4. Relato audiovisual

El área de Audiovisual de Santiago 2023 funciona con un grupo de realizadores audiovisuales, liderados por Juan José Parada y tiene por objeto principal la producción de contenido audiovisual editorial para comunicar a la ciudadanía y los distintos stakeholders (grupos de interés), de forma oportuna y adecuada el alcance, visión, hitos, legado, impacto y/o noticias asociadas al megaevento deportivo a través de redes sociales y otras plataformas de difusión.

Las principales funciones del área tienen relación con la creación de contenido audiovisual para las distintas pantallas disponibles, con énfasis en las redes sociales del comité organizador.

### 11.2 Actividades y servicios

Las actividades y servicios llevados a cabo por los voluntarios del área de comunicaciones se listan a continuación, en función de las sub-áreas a las cual pertenezcan

#### 11.2.1. Comunicación interna

- Manejo de WhatsApp interno y de plataforma de mailing masivo.
- Generación de contenido propio (Santiago 2023).
- Atención a requerimientos de áreas funcionales.

#### 11.2.2. Contenidos digitales

- Cobertura de pautas en RRSS generadas por Santiago 2023.
- Elaboración y distribución de mailings masivos.
- Generación de Reels, Tiktoks, Stories.
- Creación de notas para la web.
- Diseño de piezas gráficas para redes sociales.
- Generación de Pautas de propias para Redes Sociales

#### 11.2.3. Prensa corporativa

- Pautas de prensa generadas por Santiago 2023.
- Elaboración y distribución de comunicados de prensa y/o declaraciones públicas.
- Generación de contenido propio (Santiago 2023).
- Coordinación y convocatoria a conferencias de prensa.
- Atención a requerimientos de prensa local e internacional.

#### 11.2.4. Relato audiovisual

- Cobertura de pautas de prensa generadas por Santiago 2023.
- Producción y realización de artefactos audiovisuales para las diferentes pantallas.
- Creación de contenidos para prensa.
- Producción de contenido audiovisual para fortalecer el relato de Santiago 2023.

### 11.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 11.3.1. Sedes de competencia

Los voluntarios del área funcional estarán presentes en las siguientes sedes de competencia, en función de la sub-área a la que sean asignados.

SUB-ÁREA	UBICACIÓN
Comunicación interna	Estadio Nacional
Contenidos digitales	Estadio Nacional, Parque Peñalolén, Estadio Sausalito
Prensa corporativa	Centro de Deportes Colectivos, Gimnasio Chimkowe
Relato audiovisuales	Estadio Nacional

Tabla 9.- Sedes de competencia con voluntariado de COM

#### 11.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional solo tendrá voluntarios en la Villa Panamericana y Parapanamericana, y cubrirán actividades del sub-área de comunicación interna.

### 11.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Colaboradoras y colaboradores de la Corporación Santiago 2023
- Áreas funcionales de Santiago 2023
- La comunidad en general.
- Equipos de comunicación de los distintos socios estratégicos (MINDEP, IND, GORE, Municipios sede, Panam Sports, COCh, entre otros).
- Medios de comunicación.
- Periodistas nacionales
- Periodistas internacionales
- Familia Panamericana y Parapanamericana
- Los espectadores.

### 11.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
08:00	Media Press Center	El MPC será el centro neurálgico de las operaciones del equipo digital que deberá desplegarse por las distintas sedes de competencia durante el tiempo de Juegos.	Estadio Nacional
08:00	Estadio Sausalito	El Estadio Sausalito será la sede de operaciones para todos los deportes y actividades que se realizarán en la Región de Valparaíso. El equipo deberá desplegarse a las diferentes sedes de competencia.	Estadio Sausalito
08:00	Parque Peñalolén	En el Parque Peñalolén estará el equipo que cubre el Clúster B y C, por lo que se deberá trasladar según corresponda.	Parque Peñalolén

Tabla 10.- Operación de COM en Games Time

## 12 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 12.1 Roles y funciones

#### 12.1.1. Comunicación interna

- Atención de requerimientos específicos de las áreas funcionales de la Corporación Santiago 2023.
- Cobertura de hitos propios de la Corporación Santiago 2023.
- Generación de contenido propio, tanto entrevistas a colaboradores como sobre noticias de Santiago 2023.
- Registro de datos de colaboradores de Santiago 2023

#### 12.1.2. Contenidos digitales

- Grabar videos en los deportes y para deportes
- Ser apoyo de los CMs presentes en las diferentes venues.



#### 12.1.3. Prensa corporativa

- Atención de requerimientos específicos de la prensa nacional e internacional en la sede de competencia.
- Coordinación de conferencias de prensa en la sede de competencia.
- Distribución de comunicados de prensa y/o declaraciones públicas de cara a medios de prensa.
- Consolidación de las diferentes publicaciones de prensa publicadas por prensa nacional e internacional.
- Registro de datos de la prensa asistente al megaevento.

#### 12.1.4. Relato audiovisual

- Runner (apoyo de producción).
- Asistente de edición.

### 12.2 Habilidades y competencias

Cualquier persona puede formar parte del equipo de voluntariado del área de comunicaciones, pero es ideal, que posea las siguientes habilidades y competencias:

- Buen manejo de redes sociales
- Manejo intermedio de herramientas de edición para el teléfono celular
- Conocimiento intermedio de grabación de videos
- Manejo de inglés.
- Atento, cordial y de buen trato.
- Paciente y sereno.
- Manejo de plataforma web de subida de notas.
- Creativo
- Manejo intermedio de Adobe Suite

- Atento, cordial y de buen trato
- Proactivo y trabajador
- Responsable

### 12.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 41.- Organización de COM en sede.*

*Imagen 41.- Organización de COM en sede*





# INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD

**COR**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD (COR). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **13 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **13.1 Descripción**

El Programa de Interacción con la Comunidad es una iniciativa desarrollada por el Área Funcional (AF) Community Outreach (COR) de la Corporación Santiago 2023. Es un programa que tiene por objetivo desde la interacción con los Juegos aportar al desarrollo sostenible de las comunidades.

### **13.2 Actividades y servicios**

El Programa de Educación de los Juegos podemos identificarlo como uno de los mecanismos de interacción con los que cuenta el modelo de vinculación con la comunidad de los Juegos. Su objetivo principal es fortalecer la formación inclusiva de profesores, niños y jóvenes, que nos permita aportar impacto positivo al legado de los Juegos a través de un programa de educación deportiva pana y parapanamericano.

Considerando lo anteriormente expuesto nuestra AF-COR brindará una experiencia en Games Time a los estudiantes de 7° y 8° año básico de los 60 Establecimientos Educativos que son parte del Programa de Educación, así como también de otros externos al programa.

### **13.3 Sedes donde nos desplegamos**

#### **13.3.1. Sedes de competencia**

El área funcional de interacción con la comunidad estará presente en todas las sedes de competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

### 13.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de interacción con la comunidad no estará presente en las sedes de no competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023.

### 13.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Los beneficiarios que reciben nuestros servicios son los estudiantes y profesores de los 60 Establecimientos Educativos adscritos al Programa de Educación y que a continuación se detallan en la *Tabla 11.- Beneficiarios de las actividades y servicios de COR*

NOMBRE MINEDUC	REGIÓN	COMUNA
LICEO MARIA LUISA BOMBAL	VALPO	VALPARAÍSO
ESCUELA MIGUEL JOSE ZANARTU SANTA MARIA	BBIO	SAN PEDRO DE LA PAZ
ESCUELA BASICA BOCA DEL BIO BIO SUR	BBIO	SAN PEDRO DE LA PAZ
COLEGIO GALVARINO DE LOMAS COLORADAS	BBIO	SAN PEDRO DE LA PAZ
ESCUELA BASICA ALICIA ARIZTIA DA SILVA	RM	LO ESPEJO
ESCUELA BASICA CONDORES DE PLATA	RM	CERRILLOS
COLEGIO LIBERTADORES	LGBO	PICHILEMU
ESCUELA BASICA SANTA JULIA	VALPO	VIÑA DEL MAR
ESCUELA BASICA REPUBLICA DE MEXICO	RM	SANTIAGO
LICEO POLIVALENTE	RM	LO ESPEJO
COLEGIO REPÚBLICA DE MÉXICO	VALPO	QUILLOTA
ESCUELA BASICA CLARA ESTRELLA	RM	LO ESPEJO
ESCUELA ESTRELLA DE CHILE	RM	PUDAHUEL
LICEO BICENTENARIO SANTA MARIA DE LAS CONDES	RM	LAS CONDES
INTERNADO NACIONAL BARROS ARANA	RM	SANTIAGO
ESCUELA LUIS CALVO MACKENNA	RM	SANTIAGO
ESCUELA PEDRO AGUIRRE CERDA	RM	CERRILLOS
ESCUELA BÁSICA LOS CERRILLOS	RM	CERRILLOS
LICEO SANTIAGO ESCUTI ORREGO	VALPO	QUILLOTA
ESCUELA LOS CEREZOS	RM	LA FLORIDA

Tabla 11.- Beneficiarios de las actividades y servicios de COR

NOMBRE MINEDUC	REGIÓN	COMUNA
COLEGIO ALICURA	RM	PEÑALOLÉN
ESCUELA LUIS ARRIETA CANAS	RM	PEÑALOLÉN
EJERCITO LIBERTADOR DE CERRILLOS	RM	CERRILLOS
ESCUELA CAPITAN AVALOS	RM	LA PINTANA
LICEO BICENTENARIO SIMON BOLIVAR	RM	LAS CONDES
ESCUELA SOTERO DEL RIO	RM	LA FLORIDA
COLEGIO SAN FRANCISCO DEL ALBA	RM	LAS CONDES
ESCUELA BASICA RURAL EL YECO	VALPO	ALGARROBO
COLEGIO CARLOS ALESSANDRI ALTAMIRANO	VALPO	ALGARROBO
ESCUELA BASICA RURAL SAN JOSE	VALPO	ALGARROBO
COLEGIO MUNICIPALIZADO CONFEDERAC SUIZA	RM	LA REINA
COLEGIO SIMON BOLIVAR	RM	LA PINTANA
LICEO REPUBLICA ARGENTINA	VALPO	LOS ANDES
CENTRO EDUC. VALLE HERMOSO	RM	PEÑALOLÉN
ESCUELA PABLO NERUDA	VALPO	SAN ESTEBAN
ESCUELA IGNACIO CARRERA PINTO	VALPO	LOS ANDES
ESCUELA SAN DANIEL	RM	PUDAHUEL
ESCUELA POETA NERUDA DE ISLA NEGRA	VALPO	EL QUISCO
C.E.I.A. LOS CASTANOS	VALPO	VIÑA DEL MAR
ESCUELA CANAL BEAGLE	VALPO	VIÑA DEL MAR
ESCUELA ALEXANDER GRAHAM BELL	RM	PUDAHUEL
ESCUELA NUESTRO MUNDO	VALPO	QUILLOTA
ESCUELA ESPECIAL LOS PALTOS	VALPO	QUILLOTA
LICEO VICTOR JARA	RM	LA PINTANA
COLEGIO SAN CONSTANTINO	RM	LA REINA
ESCUELA BASICA REPUBLICA DE COLOMBIA	RM	SANTIAGO
ESCUELA LAS LILAS	RM	LA FLORIDA
ESCUELA DIFERENCIAL JUAN SANDOVAL C	RM	SANTIAGO
ESCUELA DE PARVULOS LOS CLAVELES	VALPO	ALGARROBO
ESCUELA LOTHAR KOMMER BRUGER	RM	CERRILLOS

Tabla 12.- Beneficiarios de las actividades y servicios de COR (Continuación)

### 13.5 Operación en Games Time

La operación del área funcional persigue los siguientes objetivos:

- Supervisar, gestionar y coordinar la operación de los establecimientos educacionales que asistirán a los recintos, liderando la responsabilidad durante su visita, prestando apoyo y siendo el nexo principal con AF internas, facilitando la llegada, la estadía y la salida del recinto de los estudiantes beneficiados del Programa.
- Integrar y solucionar los requerimientos de AF internas para facilitar la operación de la visita de las comunidades educativas. Ejemplo: llegada y salida de los buses de transporte, flujo de los estudiantes en los recintos, participación en actividades culturales, entre otras.
- Recepcionar (en caso de ser necesario) los requerimientos de participación durante Games Time de municipios sedes y organizaciones de base, teniendo en cuenta la relación de más de un año con los mismos actores.

Para llevar a cabo su operación el área funcional dispondrá de sus voluntarios en las siguientes zonas dentro de los recintos y/o sedes de competencia:

- Frontis y acceso a Sede: Voluntarios de COR apoyará al ingreso de los estudiantes y profesores, guiando a las puertas correspondientes, para luego dar ingreso al recinto y guiarlos a las carpas educativas.
- Carpas Educativas: El foco principal de las 22 carpas educativas desplegadas en los recintos de competencia, tiene que ver con la seguridad de los estudiantes de los 60 EE que son parte del Programa y sujeto de estudio de la investigación que está haciendo la UMCE y corresponde a la culminación de todo el desarrollo del Programa de Educación de los Juegos.

- Front of House (FOH): Staff COR y 2 Voluntarios de COR se encargarán de guiar a los estudiantes y profesores las zonas de espectadores (tribunas, baños, zona de concesiones, activaciones de marca y/o culturales).

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
- 01:30	Llegada de Staff y Voluntarios a Sede	Llegada, preparación, y ubicación de Voluntarios en sus puestos de apoyo.	Acceso   FOH
- 00:30	Llegada de Estudiantes y Profesores	Recepción de Establecimientos Educativos, activación de Carpas Educativas y acreditación de Estudiantes e ingreso a Zona Espectadores.	Acceso   FOH
00:00		Inicio Competencia	
00:00		Término Competencia	
+00:10	Salida de Estudiantes y Profesores	Finalizada la competencia se inicia la salida de Estudiantes de la Zona de Espectadores.	FOH   Salida
+01:00	Salida de Staff y Voluntarios a Sede	Al no tener presencia de Estudiantes y Profesores se dan por finalizadas las funciones de Staff y Voluntarios COR.	FOH   Salida

Tabla 13.- Operación de COR en Games Time

## 14 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 14.1 Roles y funciones

- Acreditación - Check In de los Estudiantes – Profesores del o los Establecimientos Educativos que asistan a los recintos.
- Entrega del merchandising disponible para los estudiantes.
- Check Out de los Estudiantes – Profesores del o los Establecimientos Educativos que salen de los recintos.
- Guiar a los Estudiantes y Profesores a las zonas de espectadores (tribunas, baños, zona de concesiones, activaciones de marca y/o culturales).



## 14.2 Habilidades y competencias

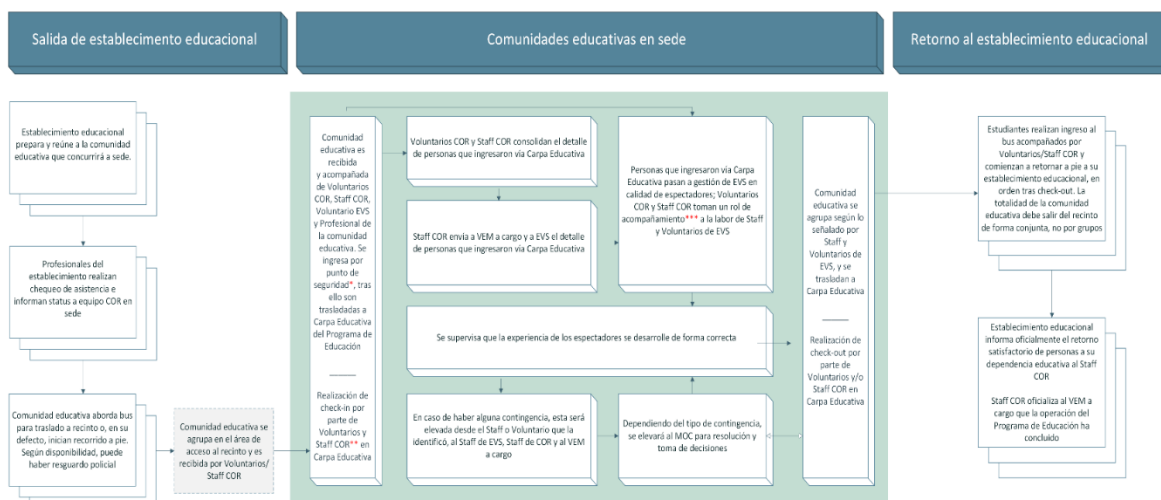
Cualquier persona puede formar parte del voluntariado del área funcional de interacción con la comunidad, sin embargo, es ideal que las características y/o habilidades del Voluntariado requerido son las siguientes:

- Empatía.
- Predisposición.
- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Compromiso.
- Capacidad de organización.

**Nota:** Es importante considerar que los Voluntarios asignados deberán contar con el “Certificado de Inhabilidades” para trabajar con menores de edad.

## 14.3 Organización en Sede

Imagen 42.- Organización de COR en sede





**CULTURA**

**CUL**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional CULTURA (CUL). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **15 MÓDULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **15.1 Descripción**

El Programa de Arte y Cultura congrega diferentes actividades artísticas y culturales en sedes de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos. Se realizarán intervenciones en la ciudad, además de ferias, espacios de reflexión y exhibiciones. El área busca que los y las visitantes tengan una experiencia única de las manifestaciones artísticas y culturales más representativas de Chile, enriqueciendo el ambiente deportivo de los Juegos con una gama variada de actividades para diferentes públicos.

### **15.2 Actividades y servicios**

El área funcional cultura llevara a cabo una serie de actividades a lo largo de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023 las cuales se dividen en dos grandes grupos:

- Fun Fest: corresponde a todas las activaciones culturales en sedes
- Pasacalle Fiu: corresponde a todas las presentaciones de teatro de calle las cuales se llevarán a cabo en 5 comunas de la Región Metropolitana.

### **15.3 Sedes donde nos desplegamos**

#### **15.3.1. Sedes de competencia**

El área funcional de cultura estará presente en las siguientes sedes de competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023:

- Centro Deportivo Comunitario Lo Espejo.
- Parque Peñalolén.
- Gimnasio Chimkowe.
- Estadio Elías Figueroa, Valparaíso.
- Punta De Lobos - Pichilemu.
- Laguna Grande San Pedro de la Paz.

#### 15.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de cultura estará presente a través de obras de teatro en formato pasacalle recorriendo las comunas de Santiago, Ñuñoa, Cerrillos, Peñalolén e Isla de Maipo.

#### 15.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

La programación cultural de Santiago 2023 creará un gran impacto socio cultural en todo el país. Los principales receptores de este programa son:

- Público que asiste a los juegos
- Ciudadanía
- Deportistas
- Autoridades

Se busca que el Programa Cultural de los Juegos pueda contribuir a generar una experiencia transversal. Dónde deporte, cultura y arte puedan vincularse y atraer a las personas a vivir una fiesta ciudadana. Impulsando los valores que tanto el deporte como la cultura nos entregan.

#### 15.5 Operación en Games Time

La operación del área funcional en sede dependerá de la sede en la cual se lleve a cabo. En el Estadio nacional los voluntarios deberán prestar apoyo en el Pabellón Cultural del recinto

y su operación se enmarca en lo detallado en la *Tabla 14.- Operación de CUL en Games Time (Estadio Nacional)*.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-1	Ingreso	Labores que designar por coordinadora	Pabellón en Common domain AEN
00:00	Mediación de actividades en el pabellón cultural	Mediación en los distintos puntos del Pabellón cultural: espacio de lectura, micro cine, ferias, realidad virtual, exposiciones.	
+1	Salida	Labores para designar por coordinadora	Pabellón

*Tabla 14.- Operación de CUL en Games Time (Estadio Nacional)*

Mientras que en las demás sedes donde operara el área funcional los voluntarios deberán prestar apoyo según lo enmarcado en la *Tabla 15.- Operación de CUL en Games Time (Otras Sedes)*

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-2	Preproducción	Verificar que esté todo funcionando, colaborar en lo que la coordinadora de la sede solicite.	A designar entre: Lo Espejo, Parque Peñalolén, Sede Chimkowe, Estadio Elías Figueroa, Valparaíso, Plaza Prat Pichilemu, San Pedro de la Paz
00:00		Inicio competencia	
+2	Desmontaje	Desmontar lo que sea necesario. Labores de producción a realizar según indicación de coordinadora de sede.	A designar entre: Lo Espejo, Parque Peñalolén, Sede Chimkowe, Estadio Elías Figueroa, Valparaíso, Plaza Prat Pichilemu, San Pedro de la Paz

*Tabla 15.- Operación de CUL en Games Time (Otras Sedes)*

## 16 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 16.1 Roles y funciones

- **Asistentes de producción:** estos voluntarios deberán asistir y ayudar en labores de producción de los eventos que realice cultura. Colaborarán en actividades como conciertos en el Estadio Nacional y en Sedes. También colaborarán en el correcto funcionamiento de los espectáculos de artes escénicas en todas sus dimensiones (artes escénicas en sedes y pasacalle). Estos asistentes deberán ejecutar su voluntariado en: Escenario Estadio Nacional, Escenario Villa Panamericana, Estadio Municipal de la Pintana, Sede Lo Espejo, Parque Peñalolén, Centro Cultural Chimkowe, Plaza Pichilemu, Laguna Grande de San Pedro de la Paz, Estadio Elías Figueroa. Y comunas del pasacalle: Ñuñoa, Cerrillos, Santiago, Peñalolén, Isla de Maipo.
- **Asistentes de mediación:** este perfil se centra en personas que tiendan a la buena comunicación con espectadores y deportistas. Estarán encargados de comunicar y guiar algunas de las actividades dentro del Pabellón Cultural orientadas al público como exposiciones, realidad virtual, micro cine, ayuda al público, entre otras. Y en el caso de la orientación a atletas colaborarán asistiendo a visitas a centros culturales, museos, asistencia en puntos de lectura, talleres para deportistas. Deseable que manejen al menos idiomas (inglés, español, portugués). Estos asistentes deberán ejecutar su voluntariado en: Villa Panamericana y Pabellón Cultural del Estadio Nacional.

### 16.2 Habilidades y competencias

Deben ser personas proactivas, que tiendan a la comunicación eficiente, con orientación al público, organización, compromiso, trabajo en equipo, respeto, responsabilidad, manejo de crisis y contingencias.

### 16.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 43.- Organización de CUL en sede.*

*Imagen 43.- Organización de CUL en sede*





**SERVICIOS AL**  
**ESPECTADOR**

**EVS**





El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional SERVICIOS AL ESPECTADOR (EVS). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **17 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **17.1 Descripción**

Servicios al Espectador (EVS) está encargado de brindar, de manera proactiva y amigable, información oportuna y confiable a los espectadores de los Juegos Santiago 2023, ayudándolos, dirigiendo y monitoreando su flujo desde el acceso hasta las zonas asignadas para espectadores en recintos / sedes de competencia, velando por un ambiente agradable para todos, brindando un óptimo servicio y la máxima experiencia de satisfacción. Será responsabilidad de EVS garantizar que los asistentes a los diferentes deportes vivan una experiencia positiva y memorable, es por esta razón que nuestra fuerza de trabajo es la más numerosa de los Juegos Santiago 2023, con cerca de 2.300 voluntarios, el área de EVS es considerada los ojos y oídos del evento, siempre trabajando para brindar la máxima experiencia.

Dentro de los objetivos de EVS destacan ayudar, facilitar y resolver en situaciones que puedan mermar la experiencia de satisfacción de los espectadores, brindar información oportuna y confiable y velar siempre por la entrega de un buen servicio.

### **17.2 Actividades y servicios**

Dentro de los servicios que EVS tendrá a disposición de los espectadores se encuentran; la operación del centro de información, gestión de personas extraviadas, gestión de objetos perdidos y/o encontrados, servicio de guardacoches de bebés, apoyo a espectadores con discapacidad y/o movilidad reducida (sillas de ruedas o carros utilitarios según aplique en

[www.santiago2023.org](http://www.santiago2023.org)

el recinto o sede), entrega de bolsas de desechos para perros de asistencia y gestión de entrega de pulseras de identificación.

Staff y voluntarios de EVS estarán a disposición de cumplir actividades principalmente informativas y de orientación, control y manejo de flujos e hileras, y coordinación en el llenado y vaciado de tribunas para espectadores. Para esto, sus principales puntos de acción serán el acceso (Pedestrian Security Access/ PSA), zonas asignadas para espectadores (Front Of House/ FOH) / Common Domain (si aplica), Centro de información.

### 17.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 17.3.1. Sedes de competencia

Servicio al espectador activa en todas las sedes de competencia en donde el espectador pueda acceder a un ticket, ya sea de pago o de cortesía.

#### 17.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de servicios al espectador no tiene operación en las sedes de no competencia.

### 17.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Nuestro único cliente en tiempos de juegos es el espectador. Se entiende por espectador a toda persona asistente a los Juegos Panamericanos o Parapanamericanos 2023 que tenga en su poder un ticket de espectador, ya sea de cortesía o pagado para el evento al cual asiste.

### 17.5 Operación en Games Time

A modo de ejemplo para los voluntarios del área funcional se insertan las siguientes tablas relacionadas a la operación general de EVS dentro de los diferentes recintos de competencia.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:30	Llegada de staff y voluntarios que operan en recinto/sede	Llegada y preparación de staff y voluntarios	Acceso a sede y zonas asignadas para espectadores
- 02:00	Reunión staff y voluntarios que operan en recinto/sede	Se entregan las funciones del día para cada staff y voluntario de EVS	FOH
-01:30	Se habilitan puertas de acceso al recinto para espectadores y comienzo de operación del centro de información		
	2 horas antes del inicio de la primera competencia del recinto, comienza la recepción de espectadores, activación de servicios ofrecidos en recinto/sede	Acceso a sede y zonas asignadas para espectadores	
00:00		Inicio de competencia	
00:00		Término de competencia	
+00:01	Vaciado de la zona asignada para espectadores	Una vez finalizada la última competencia del recinto se inicia la operación de vaciado de tribunas, baños y FOH de espectadores	Salida del recinto y zonas asignadas para espectadores
+01:30	Reunión staff y voluntarios que operan en recinto/sede	Cierre de jornada y retroalimentación de la operativa del día con staff y voluntarios de EVS	FOH

Tabla 16.- Operación de EVS en Games Time (Common Domain - Estadio Nacional)

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:00	Llegada de staff y voluntarios que operan en la sede	Llegada y preparación de staff y voluntarios	Acceso a sede y zonas asignadas para espectadores
-01:30	Reunión staff y voluntarios que operan en sede	Se entregan las funciones del día para cada staff y voluntario de EVS	FOH

Tabla 17.- Operación de EVS en Games Time (Sedes De Competencia)

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-01:00	Se habilitan puertas de acceso en sedes para espectadores / Llenado de tribunas	Recepción de espectadores, activación de servicios ofrecidos en sede, llenado de tribunas	Acceso sede y zonas asignadas para espectadores
00:00		Inicio de competencia	
00:00		Término de competencia	
+00:01	Vaciado de la zona asignada para espectadores	Una vez finalizada la competencia se inicia la operación de vaciado de tribunas, baños y FOH de espectadores	Salida de la sede y zonas asignadas para espectadores
+01:00	Término de jornada de staff y voluntarios en sede	Una vez realizado el vaciado de espectadores por completo de la sede, se dan por finalizadas las funciones de staff y voluntarios	FOH
+01:01	Reunión staff y voluntarios EVS	Cierre de jornada y retroalimentación de la operativa del día con staff y voluntarios de EVS	FOH

Tabla 18.- Operación de EVS en Games Time (Sedes De Competencia) (Continuación)

## 18 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 18.1 Roles y funciones

La importancia de los voluntarios de EVS radica en la identificación, ayuda y resolución de situaciones que puedan mermar la experiencia de satisfacción de los espectadores durante el desarrollo de los Juegos Santiago 2023, para ello se establecen funciones que se deben cumplir en dependencia de los puntos donde activamos como área funcional.

#### 18.1.1. Voluntarios en frontis de recinto/ sede

- Las y los voluntarios de EVS realizan control visual de ticket.

- Las y los voluntarios de EVS controlan flujos e hileras y brindan la información necesaria en el frontis para derivar los espectadores a los pórticos de ticket que corresponda.
- Las y los voluntarios de EVS asisten a personas con movilidad reducida o en silla de ruedas, derivando a zonas preferenciales.
- Las y los voluntarios de EVS direccionan flujos para evitar aglomeraciones y atochamientos en el sector de ingreso.
- Las y los voluntarios de EVS indican a los espectadores el letrero de objetos prohibidos. Las y los voluntarios de EVS contactan a voluntario de FOH por posible situación de requerimiento por persona con movilidad reducida.
- Las y los voluntarios de EVS contactan a encargado de EVS para traspaso de información y contacto con MED por situaciones medicas presentadas en frontis.
- Las y los voluntarios de EVS se contactan con encargado de EVS para dar aviso a VEM y SEC al observar una situación delictual (en las hileras, encajonamiento).
- Las y los voluntarios de EVS orientan al espectador sin ticket donde puede encontrar la boletería.

#### 18.1.2. Voluntarios en FOH

- Las y los voluntarios de EVS se preocupan de que todos los servicios estén operativos. De no ser así da aviso al encargado de EVS en la sede.
- Las y los voluntarios de EVS Guían, señalizan y ordenan los flujos para los accesos a los baños.
- Las y los voluntarios de EVS se encargan de guiar y manejar los flujos e hileras en las zonas designadas para espectadores.
- Las y los voluntarios de EVS manejan flujos de espectadores en zona de concesiones, activaciones de marcas y activaciones culturales.

- Las y los voluntarios de EVS manejan flujos de espectadores en vaciado y llenado de zonas de tribunas.
- Las y los voluntarios de EVS brindan apoyo para el desplazamiento por requerimiento de espectadores con movilidad reducida mediante sillas de ruedas.
- Las y los voluntarios de EVS entregan de bolsas de desechos para perros de asistencia en el caso que se requiera.
- Las y los voluntario de EVS direccionan los Flujos de tránsito desde el PSA hasta las zonas de tribunas
- Las y los voluntarios de EVS proporcionan información sobre los servicios que se encuentran dentro de la sede (concesiones, activaciones, baños, reciclajes, alimentos y bebidas, entre otros)
- Las y los Voluntarios de EVS apoyan en la revisión de baños y avisa a CNW si hay alguna necesidad que deben cubrir.
- Las y los voluntarios de EVS se contactan con encargado de EVS para comunicación con MED, por situación donde se necesite de su asistencia.
- Las y los voluntarios de EVS informan al encargado de sede para que se comunique con SEC en caso de presentarse alguna situación que ponga en riesgo la seguridad del espectador.
- Las y los voluntarios de EVS realizan vaciado de zona de espectadores a la(s) salida(s) correspondientes.
- Las y los voluntarios EVS apoyan a CUL - BUS – COR en flujos e indicaciones dentro de la sede.

#### 18.1.3. Voluntarios en centro de información

- Las y los voluntarios de EVS entregan información sobre las activaciones y concesiones que estarán presentes en la sede.

- Las y los voluntarios de EVS ayudan a espectadores con registro de objetos perdidos y/o encontrados.
- Las y los voluntarios de EVS entregan bolsas para desechos de perros de asistencia.
- Las y los voluntarios de EVS ayudan a espectadores con registro de guardacoches de bebes.
- Las y los voluntarios de EVS brindan apoyo para el desplazamiento por requerimiento de espectadores con movilidad reducida mediante sillas de ruedas.
- Las y los voluntarios de EVS entregan pulseras de identificación si los espectadores lo requieren.
- Las y los voluntarios de EVS toman conocimiento y activan protocolo de búsqueda de persona extraviada según política PP.EVS.002.
- Las y los voluntarios de EVS deben indicar cual o cuales son la(s) salida(s) permanente en la sede.

#### 18.1.4. Voluntarios en zona de espectadores (tribunas)

- Las y los voluntarios de EVS deben manejar el llenado de tribunas dependiendo del tiro de cámara (solo si aplica)
- Las y los voluntarios de EVS deben informar cuales son las salidas más cercanas para evitar atochamientos y accidentes.
- Las y los voluntarios de EVS deben indicar cuales son las rutas a los servicios sanitarios.
- Las y los voluntarios de EVS deben indicar cuales son las rutas a los servicios de concesiones y activaciones.
- Las y los voluntarios de EVS deben indicar cual es la salida permanente en la sede.

#### 18.1.5. Voluntarios en FOP

- Las y los voluntarios de EVS habilitan el acceso por el FOP a espectadores con indicaciones desde el área funcional de sport. (EQU - FPL – CPW)
- Las y los voluntarios de EVS realizan corte de flujo de espectadores para el paso de atletas con indicación del área funcional de Sport. (FPT)

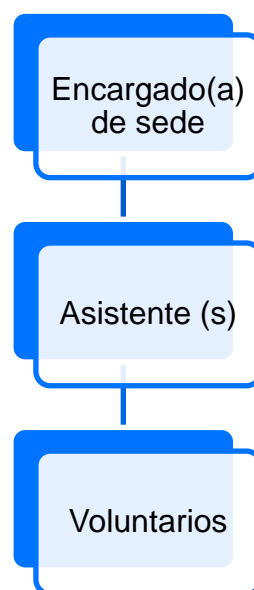
### 18.2 Habilidades y competencias

El staff y los voluntarios deben ser personas empáticas, alegres, perseverantes, con gran compromiso y proactividad para brindar la mejor experiencia a los espectadores. Junto con esto también debe ser capaz de trabajar en equipo, bajo presión y capacidad de resolver problemas que puedan presentarse en el día a día.

### 18.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 44.- Organización de EVS en sede*

*Imagen 44.- Organización de EVS en sede*







# ALIMENTOS Y BEBIDAS

**FNB**



Este documento está desarrollado para dar a conocer las tareas en las cuales se desempeñará el equipo de voluntariado en las actividades que guardan relación con el área de Alimentos y bebidas (FNB por sus siglas en inglés).

Se explicarán las principales funciones y responsabilidades del equipo de voluntariado, contribuyendo al fortalecimiento de tus capacidades en las labores que realices durante estos juegos.

También, encontrarás información referente a los horarios de operación según entrenamiento y competencia en sede.

Vivirás una experiencia única que contará con tu valiosa participación y apoyo que llevarás por siempre en tu corazón.

Desde ya gracias por tu participación, entrega y compromiso.

## **19 MÓDULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **19.1 Descripción**

FNB es responsable de garantizar que se cumplan los Niveles de Servicio acordados para los diferentes grupos de clientes de los juegos Panamericanos y Parapanamericanos. Durante los Juegos, FNB vela por la inocuidad y calidad alimentaria del servicio. Para realizar este seguimiento, el área funcional cuenta con la ayuda del equipo de voluntariado.

### **19.2 Actividades y servicios**

Nuestra área funcional es la responsable de proveer el servicio de alimentos y bebidas según los niveles de servicios requeridos para cada operación, acordados para los clientes y de acuerdo con los estándares de los juegos Panamericanos y Parapanamericanos.

Entregaremos para nuestros clientes (Atletas, Oficiales de Equipo, Oficiales Técnicos, Familia Panamericana y Parapanamericana, Prensa, Staff, voluntariado) servicios de alimentación de acuerdo con horarios de competencia, horarios de turnos de desayuno, almuerzo y cena, según corresponda.

### 19.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 19.3.1. Sedes de competencia

Alimentos y bebidas tendrá operación en todas las sedes de competencia en donde el servicio de alimentación y bebidas para atletas, staff, voluntarios, familia panamericana y parapanamericana se encuentre disponible.

En otras palabras, se requiere el apoyo de los voluntarios en los Comedores de Workforce, Lounge de Atletas y Oficiales de Equipo, Lounge de Oficiales Técnicos, Lounge de Prensa y Lounge de Familia.

#### 19.3.2. Sedes de no competencia

Alimentos y bebidas tendrá operación en todas las sedes de no competencia en donde el servicio de alimentación y bebidas para atletas, staff, voluntarios, familia panamericana y parapanamericana se encuentre disponible.

En otras palabras, se requiere el apoyo de los voluntarios en la Villa Panamericana y Parapanamericana y en las sedes de entrenamiento.

### 19.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Nuestros Principales clientes son los Atletas; pero también consideramos servicios de alimentación para Oficiales de Equipo, Oficiales Técnicos, Familia Panamericana y Parapanamericana, y Workforce (Staff y voluntariado).

A continuación, se detallan los servicios a entregar según los clientes:

19.4.1. Atletas y Oficiales de Equipo:

- Servicio de Lounge de Atletas y Oficiales de Equipo.
- Servicio de Almuerzo en Lounge para Atletas y Oficiales de Equipo.

19.4.2. Workforce:

- Kit -Lunch en WKF Check In.
- Servicios de desayuno, almuerzo y cena en el Comedor de WKF.
- Servicio de bebestibles calientes en el Comedor de WKF.

19.4.3. Oficiales Técnicos:

- Servicio de Lounge de Oficiales Técnicos.
- Servicio de Almuerzo en Lounge de Oficiales Técnicos.

19.4.4. Familia Panam, IPC (Comité Paralímpico Internacional) y APC (Comité Paralímpico de las Américas):

- Servicio de Lounge de Familia.

19.4.5. Prensa:

- Servicio de Coffe en sedes.

19.4.6. Broadcast:

- Servicio de Hidratación en Cabina de Transmisión.

19.4.7. Control de Dopaje:

- Servicio de Hidratación en Sala de Toma de muestras.

**Nota:** La entrega de los servicios detallados dependerá de los horarios de entrenamiento y competencia de la disciplina.

### 19.5 Operación en Games Time

En el siguiente cuadro encontrarás la información correspondiente a las actividades operativas que se realizarán en las sedes. Los horarios no indican la hora de inicio de los turnos del voluntariado de FNB.

La denominada 'hora 0' en las sedes de competencia se refiere al momento de inicio de la primera competencia del día. El símbolo '-' se utiliza con relación a la hora cero, lo cual significa que si una actividad comienza a las '- 3:00', iniciará tres horas antes del comienzo de la primera actividad. Por otro lado, el símbolo '+' hace referencia a la hora de finalización de la última competencia del día. Por lo tanto, si una actividad está programada para '+1:00', significa que dicha actividad finalizará una hora después de la finalización de la última competencia. (Nota: Los horarios pueden variar de acuerdo con las sedes de competencia).

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-04:00	Operación de Ingreso	Llegada de personal del Proveedor y Staff a la Sede	Sede de competencia
-03:00	Operación en Sede	Apertura de Comedor – Zona de Coffee	Comedor WKF en Sede
-03:00	Operación en Sede	Inicia la ventana On hours	Sede de competencia
-02:00	Operación Lounges	Apertura de lounges atletas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y prensa	Lounges en sede
-01:00	Operación Lounges	Apertura de lounge de Familia	Lounges en sede
00:00		Inicio competencia	
00:00	Servicio Comedor WKF	Inicio de servicio de almuerzo WKF	Comedor WKF en sede
+02:00	Operación Lounges oficiales técnicos	Inicio de servicio de Almuerzo para oficiales técnicos	Lounges en sede

Tabla 19.- Operación de FNB en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
+04:00	Operación Lounge	Término de servicio de almuerzo oficiales técnicos	Lounge en sede
+04:00	Servicio Comedor WKF	Término de servicio de almuerzo WKF	Comedor WKF en Sede
+06:00	Operación de comedor WKF	Preparación de productos en comedor WKF por parte del Proveedor para servicio de almuerzo	Comedor WKF en Sede
+07:00	Servicio Comedor WKF	Inicio de servicio de cena WKF	Comedor WKF en sede
00:00		Término competencia	Horario término

Tabla 19.- Operación de FNB en Games Time (Continuación)

## 20 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 20.1 Roles y funciones

En general, el rol del voluntariado será ser un apoyo en la gestión operativa del área en las sedes en las cuales se despliegue. A continuación, se enlistan las principales funciones:

- Ayudar con el cumplimiento de los horarios acordados para las operaciones.
- Controlar el acceso a las áreas donde FNB presta servicio.
- Confirmar el ingreso de cada cliente a comedores.
- Hacer seguimiento al staff previamente acordado y real en la operación y su correcta dinámica.
- Monitorear el abastecimiento de cada comedor y lounge.
- Realizar inventarios de los productos de FNB cada vez que sea necesario.
- Garantizar junto al equipo de FNB el nivel de limpieza en las áreas operadas por FNB.
- Apoyar al encargado de seguridad alimentaria o al staff en supervisar las condiciones de entrega de los productos, su almacenamiento, flujo de producción y distribución al cliente.

- Apoyar en necesidades que el equipo de FNB solicite.
- Apoyar la entrega de productos en cantidades y tiempos preestablecidos.
- Apoyar en el flujo de productos desde bodegas a áreas de entrega de servicios.

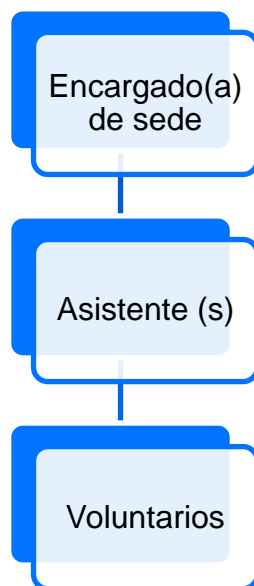
## 20.2 Habilidades y competencias

- Atención a los detalles.
- Capacidad de comunicación.
- Puntualidad.
- Higiene personal.
- Proactividad.

## 20.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 45.- Organización de FNB en sede*

*Imagen 45.- Organización de FNB en sede*





# RELACIONES Y SERVICIOS A COMITÉS

**NCS**





El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional RELACIONES Y SERVICIOS A COMITÉS (NCS). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **21 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **21.1 Descripción**

El equipo de Relaciones y Servicios a los Comités Olímpicos y Paralímpicos Nacionales (NCS) es el nexo entre el Santiago 2023 y los distintos países participantes, conocidos como los Comités Olímpicos Nacionales (CON/NOC) y Comités Paralímpicos Nacionales (CPN/NPC). Como área funcional, les garantizamos los niveles de servicio de nuestras operaciones y condiciones óptimas para los atletas. Nuestra principal característica es que somos responsables de su participación durante los Juegos en todo momento, por consiguiente, el éxito de sus operaciones depende en gran parte de nuestro trabajo.

NCS es la fuente de información fidedigna y de mayor confianza para los Comités antes y durante Tiempo de Juegos. Las comunicaciones, actualizaciones operativas y solicitudes se dirigen al Jefe de Misión de cada Comité, puesto que ellos son los representantes máximos de cada delegación y los coordinadores de su operación interna.

### **21.2 Actividades y servicios**

Durante Tiempo de Juegos, NCS mantiene y gestiona todas las comunicaciones con los CON y los CPN. Para ello, se establecen ciertos mecanismos:

- Reuniones diarias con los Jefes de Misión
- Administra y gestiona el Centro de Servicios a los CON/CPN

- Pone a disposición un equipo de voluntarios para acompañar a las delegaciones en su paso por Santiago, también conocidos como los Asistentes a los CON/CPN.

### 21.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 21.3.1. Sedes de competencia

El área funcional opera en todas las sedes de competencia, Esto significa que los Asistentes a los CON/CPN pueden desplazarse por todas las sedes de Santiago 2023.

#### 21.3.2. Sedes de no competencia

NCS opera en la Villa Panamericana y Parapanamericana (VLP).

El check-in de cada turno será realizado en esta sede. Los voluntarios son asignados a cada delegación, y es el Jefe de Misión el encargado de distribuir las tareas para cada uno de ellos.

### 21.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Comités Olímpicos
- Comités Paralímpicos.

### 21.5 Operación en Games Time

Los Comités, específicamente los Jefes de Misión, son los responsables de la asignación de las tareas para los Asistentes a los CON/CPN, por lo que es difícil determinar las tareas diarias que tendrán los mismos.

De todos modos, el área de servicios a comités opera en la Villa Panamericana y Parapanamericana según lo descrito en la *Tabla 20.- Operación de NCS en Games Time* donde se describe la operación en un día típico del voluntariado que se desempeñe como asistente de los comités

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
07:30	Inicio	Comienzo reunión diaria de Jefes de Misión	VLP
08:00	Operación	Apertura Centro de Servicios a los CON/CPN	VLP
9:30	Operación	Finalización reunión diaria de Jefes de Misión	VLP
22:00	Cierre	Cierre Centro de Servicios a los CON/CPN	VLP

Tabla 20.- Operación de NCS en Games Time

## 22 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 22.1 Roles y funciones

#### 22.1.1. Asistentes a los CON/CPN

Responsable de atender las necesidades que los Comités puedan tener durante Juegos. Su función principal es apoyar al Jefe de Misión en diferentes instancias dentro de la villa, sedes de competencia y ciudad, con el objetivo de facilitar la gestión de la delegación.

La importancia de este voluntario recae en que son los encargados de apoyar y atender directamente a las delegaciones y estar al servicio de lo que sus miembros puedan requerir durante los Juegos en diferentes instancias. Algunas de estas funciones podrían ser:

- Apoyo con llegadas y salidas de la delegación
- Apoyo en procesos de check-in y check-out
- Inventario e inspección
- Apoyo con llegada de delegaciones a la Villa
- Apoyo con operaciones dentro de la villa
- Traslado de atletas a las Ceremonias de Bienvenida, Ceremonias de Apertura y Clausura
- Apoyo administrativo y de traducción
- Apoyo con procesos dentro de la ciudad

- Apoyo con traslado a sedes de entrenamiento y competencia
- Tareas de oficina y administrativas del CON/CPN
- Guiar a los CON/CPN en la Ciudad
- Asistencia lingüística
- Comunicación entre el COPN y el Comité Organizador
- Asistencia general para facilitar las actividades administrativas y deportivas del Comité durante los Juegos

A grandes rasgos, los Asistentes de los comités deben estar a disposición para lo que el Comité necesite de ellos.

Dentro del número de Asistentes a los Comités, del total de los voluntarios, se estima que un 10% conforma el servicio “compartido” de asistentes. Estas personas no son asignadas a un país específico, sino que, a demanda de los Comités, son asignados de manera temporal para algunas actividades particulares que pudieran estar desarrollándose (ejemplo: decorar todas las habitaciones del Comité).

#### 22.1.2. Asistentes del Centro de Servicios a los CON/CPN

Serán los responsables de atender a las personas que asistan al Centro de Servicios de los Comités, dentro de la zona residencial de la Villa. Se requiere que estos voluntarios puedan responder consultas o derivar temas a las otras áreas funcionales ubicadas en el Centro de Servicios. Gestionarán los espacios compartidos de Comités y serán la primera línea para su atención. Entre sus tareas se destacan:

- Distribución de correo
- Información sobre Programas de Entradas
- Reserva de salas de reuniones y espacios comunes
- Coordinación de servicios de traducción

- Distribución de cajas de medallas, certificados, pases de desfile para ceremonias, etc.

Estos Asistentes serán un grupo pequeño (5 aproximadamente) en relación con el grueso que será asignado a los CON/CPN. La importancia de estos voluntarios recae en el apoyo al área de NCS para la gestión y operación del Centro de Servicios. Existe un encargado de Servicios que planificará y liderará este espacio dentro de la Villa, sin embargo, se requiere el apoyo de voluntarios para la atención y delegación de turnos durante Juegos.

## 22.2 Habilidades y competencias

No existe un perfil específico para estos voluntarios, pero en líneas generales sería alguien que tenga interés en la gestión de eventos, interés por el deporte y nuestro propósito, así como también experiencia en servicio al cliente y/o operaciones.

Actitudinalmente, buscamos personas predispuestas a ayudar, con vocación de servicio, con adecuadas habilidades comunicacionales y gran adaptación al cambio, ya que los eventos siempre son un desafío muy dinámico.

Los voluntarios de NCS deben manejar el idioma español o inglés (ideal ambos). Además de eso, otro idioma como portugués y francés serían muy útiles.

Algunas de las características más relevantes son:

- Servicial: el asistente debe estar al servicio del Comité, debe ser una persona facilitadora y con mucha disposición para ayudar y apoyar en lo que sea necesario.
- Habilidades comunicacionales: parte fundamental de su trabajo será estar en contacto con el Jefe de Misión u otros oficiales de equipo, incluso atletas, por lo que debe destacar por sus relaciones interpersonales y poder comunicar aquellos requerimientos de los Comités.

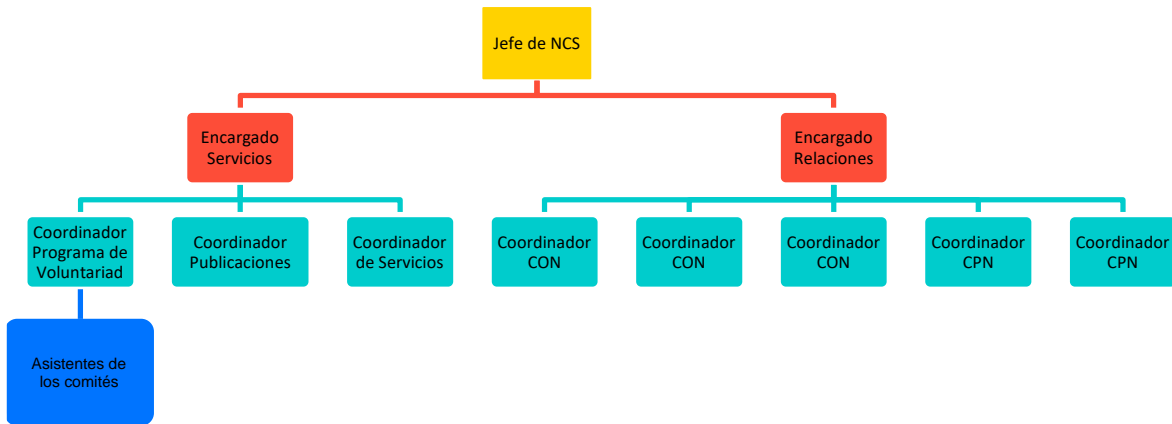
- **Responsable:** los Comités confiarán en el asistente como una ayuda para sus gestiones, por ende, debe ser responsable con sus deberes y las actividades que les asignen.
- **Resolutivo:** el asistente deberá entregar respuestas y soluciones, por lo que deberá contar con la capacidad de trabajar bajo presión o idear soluciones en un contexto de escasez o inmediatez.
- **Compromiso:** el asistente deberá estar a disposición del Comité varias horas al día y durante todos los juegos. Deberá estar comprometido con su labor y con la ayuda que le entrega a su delegación, ya que el Comité asignado contará con su apoyo para sus operaciones y planificación.
- **Respeto:** el asistente tratará con un gran número de atletas y oficiales de diferentes países y culturas. Un aspecto clave del asistente es la tolerancia y el respeto entre sus contrapartes y pares.
- **Disfrute:** esperamos que los voluntarios disfruten de participar del evento multideportivo más grande de la historia del país. Todas las actividades asignadas tienen un propósito dentro de la delegación y son igual de relevantes.

Para ambos roles, NCS pondrá a disposición una serie de links con información relevante que los voluntarios pueden leer antes de los Juegos. Estos mismos documentos le serán útiles a los voluntarios para evacuar y gestionar las consultas que los Comités pudieran realizarles durante el desempeño de sus tareas.

### 22.3 Organización en Sede

El área de NCS tiene 11 personas. El Coordinador del programa de Voluntariado, Tomás Sepúlveda, está a cargo de todos los voluntarios. Es importante destacar que los voluntarios tendrán doble reporte, con el equipo de NCS, y con el Jefe de Misión al que han sido asignados.

Imagen 46.- Organización de NCS en sede





**SERVICIOS A LA FAMILIA**  
**PANAMERICANA,**  
**PARAPANAMERICANA Y**  
**DIGNATARIOS**

**PFS**





El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional SERVICIOS A LA FAMILIA PANAMERICANA, PARAPANAMERICANA Y DIGNATARIOS (PFS). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **23 MÓDULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **23.1 Descripción**

El área de Servicios a la Familia Panamericana y Parapanamericana y Dignatarios y Protocolo (PFS) se encarga de definir y brindar servicios a la Familia Panamericana, Parapanamericana y Dignatarios antes y durante los Juegos Santiago 2023.

Nuestra área debe asistir y atender a los miembros de Familia, cumpliendo el protocolo deportivo de los Juegos. La Familia de los Juegos son las máximas autoridades de las organizaciones deportivas de las Américas y del Olimpismo mundial.

### **23.2 Actividades y servicios**

- Ser el principal punto de contacto con Panam Sports y Americas Paralympic Committee
- Entregar servicio antes y durante los Juegos a los miembros de la Familia Panamericana, Parapanamericana y Dignatarios.
- Planear y administrar tribunas y salones/lounge de la Familia Panamericana, Parapanamericana y Dignatarios en instalaciones de competencia y de no competencia, incluyendo las Ceremonias de Inauguración y Clausura.
- Colaborar en las Ceremonias de Premiación con la gestión de los Presentadores de Medalla.

- Seleccionar y distribuir a los Asistentes de la Familia Panamericana y Parapanamericanos y voluntarios de Protocolo en instalaciones de los Juegos.
- Supervisar el cumplimiento del protocolo de banderas e himnos nacionales a lo largo de toda el área de los Juegos.

### 23.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 23.3.1. Sedes de competencia

Los voluntarios del área funcional tendrán operación en todas las sedes de competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023. Sus actividades se llevarán a cabo en las siguientes zonas dentro de las sedes:

- Tribuna Oficial: es el espacio exclusivo de Familia dentro del seating bowl, con aforo específico de acuerdo con el aforo total y deporte.
- Lounge: es el espacio exclusivo de descanso, alimentación y networking de la Familia Pana y Parapanamericana y Dignatarios.
- Accesos: Flujos desde ingreso a la sede.

#### 23.3.2. Sedes de no competencia

- Ceremonias de Inauguración y Clausura
- Hotel de la Familia: el hotel de alojamiento de Familia es el Hotel Sheraton Santiago, ubicado en Av. Santa María N°1742, Comuna de Providencia.

### 23.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

La Familia de los Juegos está conformada por las autoridades y directivos del mundo deportivo internacional.

#### 23.4.1. clientes De Familia Panamericana

- Presidente, Secretario General y miembros del Comité Ejecutivo de Panam Sports.
- Miembros de las Comisiones de Panam Sports.
- Presidentes y Secretarios Generales de los Comités Olímpicos Nacionales.
- Presidente del Comité Olímpico Internacional.
- Presidentes de las Confederaciones Panamericanas.
- Presidentes de las Federaciones Internacionales.
- Jefes de Estado o jefes de Gobierno.
- Ministros de Deportes o su equivalente.

#### 23.4.2. Clientes De Familia Parapanamericana

- Presidente del Comité Paralímpico Internacional (IPC).
- Presidente y Secretario General del Comité Paralímpico de las Américas (APC).
- Miembros del Comité Ejecutivo del IPC.
- Miembros de las Comisiones de IPC/APC.
- Presidentes y Secretarios Generales de los Comités Paralímpicos Nacionales.
- Presidentes de las Federaciones Internacionales.
- Jefes de Estado o jefes de Gobierno.
- Ministros de Deportes o su equivalente.

#### 23.5 Operación en Games Time

La operación de las personas voluntarias que forman parte del área funcional SERVICIOS A LA FAMILIA PANAMERICANA, PARAPANAMERICANA Y DIGNATARIOS dependerá del lugar donde la misma se lleve a cabo, a continuación, se explican:

### 23.5.1. Operación del voluntario de PFS Lounge/Tribuna Oficial

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
- 02:00	Inicio	Llegada de staff y voluntarios	Sede
- 01:40	Operación	Reunión del equipo y distribución operativa en sede	Sede
- 01:00	Operación	Apertura del lounge y tribuna oficial	Sede
00:00	Operación	Inicio competencia	Sede
+1:30	Operación	Preparación de Presentadores de CDP	Sede
+2:30	Operación	Ceremonia de Premiación	Sede
+5:30	Operación	Preparación de Presentadores de CDP	Sede
00:00	Operación	Término competencia	Sede
-00:00	Operación	Ceremonia de Premiación	Sede
+01:00	Operación	Cierre del lounge y tribuna oficial	Sede
+01:00	Salida	Reunión del equipo (Debriefing)	Sede
+01:30	Salida	Salida de staff y voluntarios	Sede

Tabla 21.- Operación de PFS en Games Times (Lounge/Tribuna Oficial)

### 23.5.2. Operación del voluntario de PFS en Ceremonias de Premiación

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:00	Inicio	Llegada de staff y voluntarios	Sede
-01:30	Operación	Reunión del equipo y distribución operativa en sede	Sede
-01:25	Operación	Revisión de espacios de Familia e identificación de sala de premiaciones	Sede
-01:00	Operación	Contactar al Ataché para verificar la ubicación del presentador y confirmar que se encuentre en la sede.	Sede
-00:15	Operación	Recibir y guiar al presentador a la sala de premiaciones	Sede
00:00	Operación	Inicio de Ceremonia de Premiación	Sede
00:00	Operación	Esperar fuera de la sala de premiaciones	Sede
00:00	Operación	Fin de Ceremonia de Premiación	Sede
+00:30	Salida	Despedir y agradecer la participación del presentador en la salida de la sala de premiaciones	Sede
+01:30	Salida	Reunión del equipo (Debriefing)	Sede
+02:00	Salida	Salida de staff y voluntarios	Sede

Tabla 22.- Operación de PFS en Games Times (Ceremonias de Premiación)

### 23.5.3. Operación del voluntario de PFS en Ceremonias de Inauguración y Clausura

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:00	Inicio	Llegada de staff y voluntarios	ACN / PBC
-01:30	Operación	Reunión del equipo y distribución operativa en sede	ACN / PBC
00:00	Operación	Inicio de Ceremonia de Inauguración/Clausura	ACN / PBC
+01:00	Operación	Soporte a necesidades de la Ceremonia	ACN / PBC
+04:30	Operación	Soporte a necesidades de la Ceremonia	ACN / PBC
00:00	Operación	Fin de Ceremonia de Inauguración/Clausura	ACN / PBC
+01:00	Salida	Reunión del equipo (Debriefing)	ACN / PBC
+01:30	Salida	Salida de staff y voluntarios	ACN / PBC

Tabla 23.- Operación de PFS en Games Time (Ceremonias de Inauguración y Clausura)

### 23.5.4. Operación del voluntario de PFS en el Hotel de la Familia

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-00:30	Inicio	Llegada de staff y voluntarios	PFH
-00:30	Inicio	Reunión del equipo y distribución operativa en sede	PFH
00:00	Operación	Inicio de operación	PFH
+01:00	Operación	Recepción, atención y guía de Familia	PFH
+07:00	Operación	Recepción, atención y guía de Familia	PFH
00:00	Operación	Fin de operación	PFH
+00:05	Salida	Reunión del equipo (Debriefing)	PFH
+00:15	Salida	Cambio turno staff y voluntarios	PFH
+00:20	Salida	Salida de staff y voluntarios	PFH

Tabla 24.- Operación de PFS en Games Time (Hotel De La Familia)

### 23.5.5. Operación del voluntario de PFS como Ataché para la Familia y Dignatarios

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-00:30	Inicio	Llegada de staff y voluntarios	GFH
00:00	Operación	Inicio de operación	GFH
+01:00	Operación	Recepción, atención y guía de Familia	Sede
+07:20	Operación	Recepción, atención y guía de Familia	Sede
00:00	Operación	Fin de operación	GFH
+00:10	Salida	Salida de staff y voluntarios	GFH

Tabla 25.- Operación de PFS en Games Time (Ataché para la Familia y Dignatarios)

## 24 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 24.1 Roles y funciones

PFS tendrá voluntarios(as) para asistir protocolarmente a los miembros de Familia Panamericana y Parapanamericana. Las funciones específicas varían según el lugar donde se realizan.

#### 24.1.1. Voluntario de apoyo en gestión operativa protocolar

- Voluntario/a en Sede de Competencia (Tribuna, Lounge, Accesos y \*Ceremonias de Premiaciones): La principal función de los/las voluntarios(as) asignados a Protocolo en Sedes es brindar atención de calidad a los miembros de la Familia de los Juegos durante su permanencia en las sedes de competencia. Asimismo, durante los Juegos, los/las voluntarios(as) deberán apoyar a la revisión de que todas las banderas en el Common Domain, recintos, ceremonias de bienvenida, inauguración, clausura y premiación, estén correctamente instaladas y en buenas condiciones en todo momento. Si hay algún problema, avisar a la persona correspondiente. Estas son algunas de las actividades que podrían ser parte de las funciones del voluntario de apoyo gestión operativa protocolar en sede de competencia

LUGAR	ACTIVIDADES
Tribuna	Controlar el acceso revisando y validando la Acreditación. Atender a las necesidades del cliente. Reportar sobre algún problema.
Lounge	Controlar el acceso revisando y validando la Acreditación. Atender a las necesidades del cliente que correspondan a la operación de los juegos. Revisar el estado del espacio y alertar de requerimientos de otras áreas como limpieza o alimentación. Reportar en caso de haber algún problema. Entregar información de los juegos.

Tabla 26.- Funciones del voluntarios de PFS de apoyo en gestión operativa protocolar

LUGAR	ACTIVIDADES
Accesos	Atender a los clientes en el Acceso Vehicular de familia Atender a los clientes en el Acceso Peatonal de familia
Ceremonias de premiación	Acompañar a los presentadores de medallas (de Familia) en el proceso previo a la Ceremonia de Premiación. Escortar a los altos funcionarios a la zona de Premiación. Apoyar a la operación de ceremonias de premiación. Estar atentos para comunicar cualquier eventualidad al Staff correspondiente. Enlace de comunicación de confirmación y cambios en presentadores de medalla a las áreas vinculadas.

Tabla 26.- Funciones del voluntarios de PFS de apoyo en gestión operativa protocolar (Continuación)

- Voluntario en sede de no competencia en Ceremonias de Inauguración y Clausura

Estas son algunas de las actividades que podrían ser parte de las funciones del voluntario de apoyo gestión operativa protocolar en Ceremonias de Inauguración y Clausura

LUGAR	ACTIVIDADES
Ceremonias de Inauguración y Clausura	Validar su código de acceso (“O”). Acompañarlos en el trayecto hasta el lounge de Familia. Garantizar niveles adecuados de servicios. Informar si hay algún problema o inconveniente. Guiar y acomodar en los asientos correspondientes. Guiar y acompañar la salida del recinto.

Tabla 27.- Funciones de voluntarios en sede de no competencia en Ceremonias de Inauguración y Clausura

- Voluntario en sede de no competencia en Hotel de la Familia

Las personas voluntarias del área funcional Servicios a la Familia Panamericana, Parapanamericana Y Dignatarios cuya operación se lleva a cabo en el Hotel de la Familia cumplirán funciones de apoyo protocolar e información a miembros de la Familia de los Juegos.

Estas son algunas de las actividades que podrían ser parte de las funciones del voluntario de apoyo gestión operativa protocolar en Hotel de la Familia:

LUGAR	ACTIVIDADES
Hotel de la Familia	<p>Orientar a los miembros de la Familia sobre los diferentes eventos y servicios dentro del Hotel.</p> <p>Apoyar en labores de eventos oficiales dentro del Hotel.</p> <p>Apoyar a las organizaciones internacionales dueños de los Juegos.</p> <p>Brindar atención en el Centro de Información de los Juegos dentro del Hotel.</p>

Tabla 28.- Funciones de voluntario en sede de no competencia en Hotel de la Familia

#### 24.1.2. Voluntario en Ceremonias de Premiación

Estas son algunas de las actividades que podrían ser parte de las funciones del voluntario de apoyo protocolar en Ceremonias de Premiación:

LUGAR	ACTIVIDADES
Ceremonias de Premiación (Sede correspondiente)	<p>Acompañar a los presentadores de medallas (de Familia) en el proceso previo a la Ceremonia de Premiación.</p> <p>Escortar a los altos funcionarios a la zona de Premiación.</p> <p>Apoyar a la operación de ceremonias de premiación.</p> <p>Estar atentos para comunicar cualquier eventualidad al staff correspondiente.</p>

Tabla 29.- Funciones de voluntarios de apoyo protocolar premiaciones

#### 24.1.3. Voluntario Ataché para la Familia

Estas son algunas de las actividades que podrían ser parte de las funciones del voluntario Ataché para la Familia:

LUGAR	ACTIVIDADES
Hotel de la Familia / Sede correspondiente	<p>Acompañar al cliente en todo momento que lo requiera.</p> <p>Entregar informaciones generales de los juegos.</p> <p>Coordinar temas de agenda del cliente.</p> <p>Coordinar programación de transporte del cliente</p>

Tabla 30.- Funciones de voluntarios Ataché para la Familia

**Importante:** El voluntario del área de PFS deberá guardar permanentemente el respeto, la cortesía y observar siempre las buenas maneras; además deberá ser discreto y prudente en toda situación.



## 24.2 Habilidades y competencias

- Trabajo en equipo y servicio al cliente
- Compromiso, responsabilidad, puntualidad
- Buen manejo de relaciones interpersonales
- Saber adaptarse a los cambios y ser flexible
- Ser tolerante, respetuoso y discreto
- Saber resolver problemas y conflictos
- Conocimiento de protocolo y atención al detalle
- Idealmente bilingüe (Español/Inglés)

## 24.3 Organización en Sede

Imagen 47.- Organización de PFS en sede





# SERVICIOS A LOS MEDIOS

**PRS**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional SERVICIOS A LOS MEDIOS (PRS). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **25 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **25.1 Descripción**

Servicios a los Medios (PRS) es el área funcional responsable de planificar, implementar y operar todos los servicios y facilidades logísticas, infraestructura y apoyo a periodistas y fotógrafos acreditados, con un óptimo nivel de servicio para que puedan realizar el mejor trabajo posible durante el evento. De esta forma, la prensa acreditada tendrá una experiencia positiva que contribuirá a generar una excelente cobertura de los Juegos Santiago 2023.

### **25.2 Actividades y servicios**

- Monitoreo de transporte de medios.
- Atención en el Main Press Center (MPC). Este espacio de trabajo y atención estará habilitado con 340 puestos de trabajo, 02 salas de conferencia, oficinas de trabajo, tienda arriendo CANON, mostrador de bienvenidas, zona lounge (con bebidas y snacks), internet cableado y wifi, pantallas y pantalla gigante con transmisiones en vivo de las competencias, casino y enchufes. Además de la gestión de conferencias de prensa.
- Atención en Villa Panamericana y Parapanamericana. Se brindará atención a los periodistas y fotógrafos acreditados en el Venue Media Center (VMC), el cual contará con zona de 20 puestos de trabajo con internet y fluido eléctrico (enchufes), zona lounge (con bebidas y snacks), casilleros y punto de información. Además de

una sala de conferencias donde los periodistas acreditados podrán acceder como participantes.

- Atención en sedes de competencia: En las sedes de competencias PRS tendrá intervención en las siguientes áreas:
  - Tribunas: Estarán habilitadas con pupitres, tribunas con mesas, un enchufe por posición, un punto de red cableado por posición e internet wifi. Además, la zona de observadores estará habilitada con butacas e internet wifi.
  - Zona de Visualización: En algunas sedes no habrá tribunas, por lo que habrá que reservar zonas con vallas y/o separadores de filas, para que los periodistas puedan seguir las competiciones de pie. Esta zona tendrá internet wifi.
  - Venue Media Center (VMC): El VMC es la sala de prensa de las sedes, a veces compartida entre más de una sede. Esta zona estará habilitada con puestos de trabajo, punto de información, zona lounge (con bebidas y snacks), casilleros, televisores, internet por cable (uno por punto de trabajo), enchufe (uno por punto de trabajo), internet wifi, impresora y computadoras.
  - Photo Filling Center (PFC): En algunas sedes habrá salas de fotógrafos y no VMC. Estarán habilitados con puestos de trabajo, mostrador de bienvenida, casilleros, televisores, internet por cable (uno por punto de trabajo), enchufe (uno por punto de trabajo), internet wifi y computadoras.
  - Posición de Fotografía: Está diseñado para ofrecer los mejores ángulos a los fotógrafos. Se encuentran en el FOP y en las gradas. Se ocupan por orden de llegada y no se pueden reservar plazas, salvo para clientes especiales. Todos los puestos tendrán internet wifi, excepto los lugares al aire libre.

- Zona Mixta: Estas zonas estarán ubicadas a la salida del FOP justo después del final de la zona mixta de broadcast. Todos los atletas deben pasar por la zona mixta al final de la competición.

Los deportistas no tienen ninguna obligación de detenerse y conceder entrevistas.

En algunos deportes, como la lucha y la halterofilia, los atletas pasan al final de su última participación en cada sesión.

Tienen obligación de pasar también los entrenadores de deportes de equipo y entrenadores de deportes de combate (solamente a aquellos que estén posicionados en el campo de juego).

En otros deportes el entrenador puede pasar por la zona mixta bajo demanda.

- Zona de Entrevistas de los ENRs (PANAM): Estas zonas deben situarse fuera de la zona mixta, sin vistas al FOP. Debe estar ubicada en una zona de fácil acceso para los atletas y la prensa.

Los deportistas no tienen obligación de conceder entrevistas en estos espacios.

Las entrevistas deberán solicitarse al responsable de PRS de la sede, que deberá coordinarse con las delegaciones en sus gestiones.

Los equipos de televisión deben traer su propio equipo de iluminación.

### 25.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 25.3.1. Sedes de competencia

El área funcional de servicios a los medios operará en todas las sedes de competencia durante los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos

### 25.3.2. Sedes de no competencia

- MPC: Tendrá horario de atención, previa a los Juegos Panamericanos del 9 al 15 de octubre desde las 9:00 a.m. hasta las 18:00 horas. Y durante Juegos desde el 16 de octubre al 5 de noviembre, desde las 7:00 a.m. hasta la 1:00 a.m. Con los niveles de servicio indicados en el presente documento.

Durante Juegos Parapanamericanos: En etapa previa, del 13 al 15 de noviembre, desde las 9:00 a.m. hasta las 18:00 horas. Y durante Juegos Parapanamericanos del 16 al 25 de noviembre, desde las 7:00 a.m. hasta la 1:00 a.m.

- Villa Panamericana y Parapanamericana: Atenderá durante Juegos Panamericanos del 16 de octubre hasta el 4 de noviembre, desde las 09:00 a.m. hasta las 21:00 horas.

Y durante los Juegos Parapanamericanos del 12 hasta el 25 de noviembre, desde las 09:00 a.m. hasta las 21:00 horas. Con los niveles de servicio indicados en el presente documento.

- Ceremonias de Inauguración y clausura: PRS tendrá intervención durante estas ceremonias y atenderá a los periodistas y fotógrafos acreditados que cubrirán estas importantes ceremonias.

### 25.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Prensa: los periodistas de medios de comunicación escritos nacionales y extranjeros acreditados. Ellos realizan su trabajo desde el Venue Media Center (VMC), la tribuna de prensa y la zona mixta de la sede.
- Radio sin derechos de transmisión: los periodistas de la radio nacional y extranjera, quienes trabajan desde el VMC, la tribuna de prensa y zona mixta, pero sin realizar transmisiones en vivo dentro de la sede.

- **Televisión sin derechos de transmisión:** los periodistas y camarógrafos de los medios televisivos nacionales y extranjeros que no pagaron derechos para transmitir en vivo. Ellos realizan su trabajo desde el VMC, la tribuna de prensa y zona de entrevistas designada para ellos específicamente como ENR (Medios de Comunicación sin Derechos de Trasmisión).  
Ellos no pueden transmitir las competencias, no pueden grabar imagen dentro de la sede, deben transmitir desde las afueras de la sede.
- **Medios digitales:** los periodistas que generan contenido para páginas web y redes sociales de medios nacionales y extranjeros. Ellos no podrán transmitir en vivo, ni grabar imágenes en el interior de la sede.
- **Fotógrafos:** los reporteros gráficos de medios de comunicación o agencias de fotografía nacionales e internacionales. Ellos realizan su trabajo desde el VMC, zona de fotógrafos en FOP y posiciones específicas ubicadas en graderías.

### 25.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
- 02:00	Apertura de los distintos espacios de prensa	Dos horas antes de iniciar las competencias el venue media manager debe abrir el venue media center (VMC) y recibir al staff y voluntarios de prensa.	VMC FOP y FOH
00:00		Inicio competencia	
+02:00	Cierre de los distintos espacios de prensa y posiciones de fotografía	Dos horas después de haber finalizado la última competencia del día, el venue media manager y los voluntarios deben inhabilitar las zonas de fotógrafos en FOP y tribunas, zona de entrevistas ENR, zonas mixtas y tribunas de prensa.	FOP y FOH
+02:00	Cierre del Venue Media Center	Dos horas después de haber finalizado la última actividad del día, el venue media manager y los voluntarios de prensa deben cerrar el venue media center (VMC).	VMC

Tabla 31.- Operación de PRS en Games Time

Es importante precisar que la operación de PRS inicia 2 días antes de la primera competencia en sede, en el caso de los Juegos Panamericanos, con horario de atención de 9:00 a.m. hasta las 18:00 horas. Y para los Juegos Parapanamericanos 1 día antes del inicio de la primera competencia, con horario de atención de 9:00 a.m. hasta las 18:00 horas

## **26 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado**

### **26.1 Roles y funciones**

#### **26.1.1. Voluntario zona mixta**

Las/os voluntarios que se encuentren asignados a esta zona serán los encargados de gestionar los flujos de periodistas acreditados y apoyar que las declaraciones en esta área se realicen de la forma más ordenada posible, así como del control de acceso. Adicional a ello y quienes tengan la predisposición específica de ese apoyo, de realizar la traducción de entrevistas.

#### **26.1.2. Voluntario Tribuna de Prensa**

Las/os voluntarios asignados a esta zona serán los encargados de brindar orientación respecto a las ubicaciones para prensa acreditada, proporcionar información en caso se requiera, gestionar accesos en esta área (solo prensa acreditada) y de dar soporte en caso un periodista tenga alguna necesidad (esto debe ser escalado al Venue Media Mánager para la atención pertinente). Además del control de acceso de esa área.

#### **26.1.3. Voluntario Zona de Fotógrafos**

Las/os voluntarios que se encuentren asignados a esta zona están encargados de proporcionar atención a los fotógrafos acreditados que estarán ubicados en banca, en tribuna y/o en el FOP; además de conducir y orientarlos hacia la zona establecida, cuidar los flujos y dar soporte en caso algún fotógrafo lo requiera. Además del control de acceso



de esa área y apoyar a que los fotógrafos cumplan con las reglas establecidas de cada deporte.

Los voluntarios fotográficos que estén en el FOP deberán recibir instrucciones y llevar un peto de identificación específica.

Estos voluntarios se encontrarán en una zona de alta visibilidad, incluido el rodaje, por lo que es necesario que mantengan una postura y lleven el uniforme completo.

#### 26.1.4. Voluntario zona de entrevistas ENRs (Sin derechos de transmisión)

Las/os voluntarios asignados a esta zona serán los encargados de gestionar el flujo y proporcionar apoyo al periodista que realice la entrevista al atleta.

#### 26.1.5. Voluntario del VMC o PFC

Las/os voluntarios que se encuentren asignados a esta zona serán los encargados de proporcionar información (pues existe punto de información en los VMC), gestionar el uso de los casilleros, dar soporte en las áreas de trabajo, brindar apoyo para la gestión de las salas de conferencias (MPC y Villa) y proporcionar atención a los fotógrafos en las sedes que tienen PFC. Además del control de acceso de esa área.

#### 26.1.6. Voluntario de accesos PRS

Las/os voluntarios que se encuentren asignados a estas zonas serán los encargados de apoyar a que se garantice que el ingreso a estos espacios solo sea para prensa acreditada, así como cuidar el orden y evitar los conflictos de flujos con otros clientes de los Juegos.

## 26.2 Habilidades y competencias

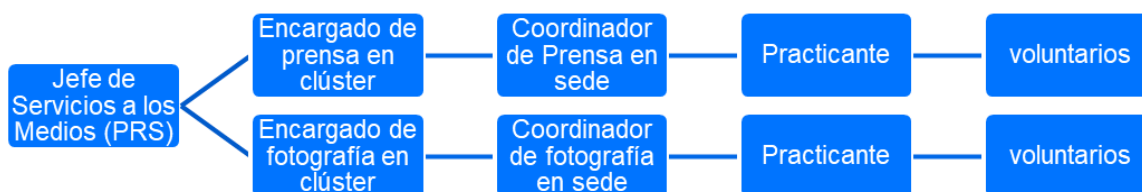
- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Comunicación

- Responsabilidad
- Compromiso
- Puntualidad
- Amabilidad

### 26.3 Organización en Sede

#### 26.3.1. En sedes de competencia

*Imagen 48.- Organización de PRS en sedes de competencia*



#### 26.3.2. En el Main Press Center (MPC)

*Imagen 49.- Organización de PRS en el Main Press Center (MPC)*



#### 26.3.3. En la Villa Panamericana y Parapanamericana

*Imagen 50.- Organización de PRS en la Villa Panamericana y Parapanamericana*





# CEREMONIAS DE PREMIACIÓN

**SMC**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional CEREMONIAS DE PREMIACIÓN (SMC). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **27 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **27.1 Descripción**

El área funcional de Ceremonias de Premiación tiene como objetivo gestionar y ejecutar en forma correcta y ordenada las premiaciones, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos para tal fin, considerando la importancia y emoción del momento, teniendo en cuenta el principio de universalidad

### **27.2 Actividades y servicios**

Tenemos ceremonias diarias en distintas sedes, la duración de las ceremonias de premiación de cada disciplina deportiva, pueden variar respecto de factores tales como: El flujo del recorrido de cada una de las sedes, el tipo de premiación a realizar (individual, o de equipo), duración del himno nacional del país ganador, etc.

### **27.3 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?**

La ceremonia de premiación es el momento más importante para el atleta ya que representa un reconocimiento a todo su esfuerzo, dedicación y compromiso. Las áreas que con las cuales nos relacionamos al momento de premiar son:

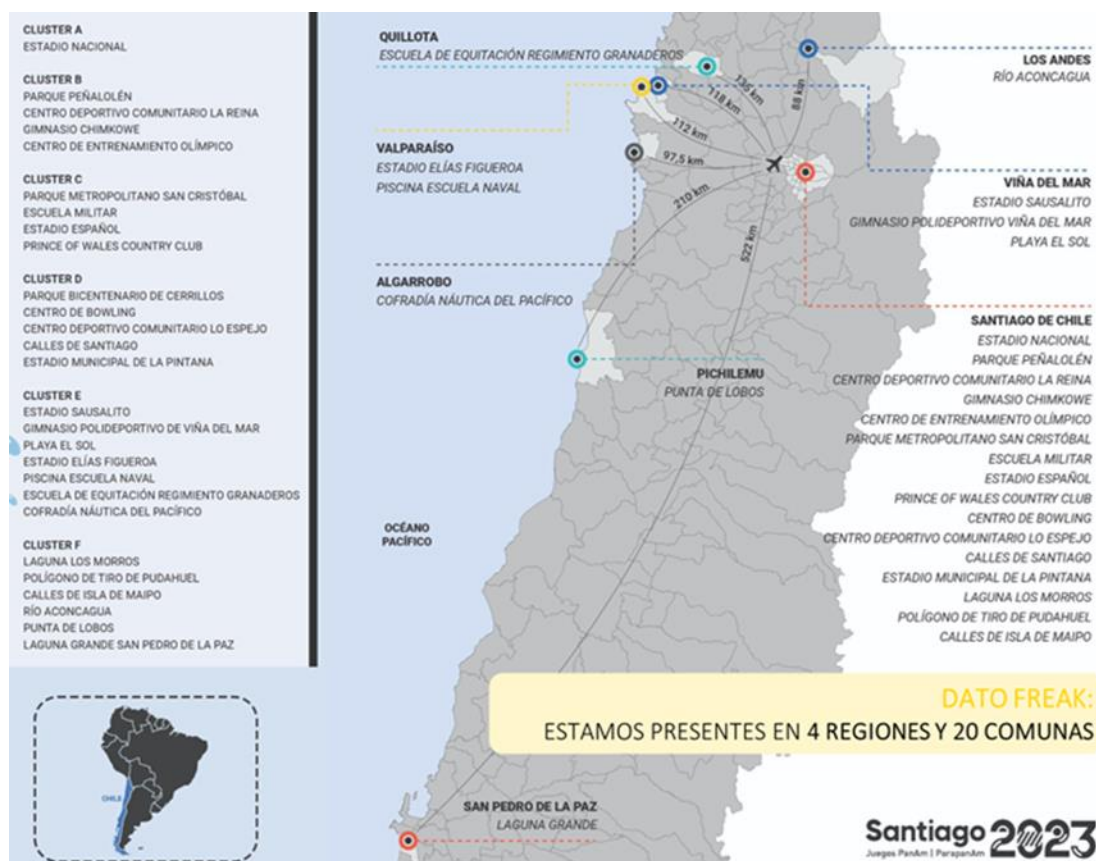
- Sport Manager (SPT): Encargados de llevar a los atletas medallistas al área de ceremonias de premiación.
- Protocolo (PFS): Encargados de llevar a las autoridades que van a premiar a nuestra zona de espera a la ceremonia de premiación

## 27.4 Sedes donde nos desplegamos

### 27.4.1. Sedes de competencia

El área funcional de ceremonias de premiación tendrá operaciones en todas las sedes de competencia. En la *Imagen 51.- Sedes de competencia con operación de SMC* se detallan las mismas.

*Imagen 51.- Sedes de competencia con operación de SMC*



### 27.4.2. Sedes de competencia

El área funcional de ceremonias de premiación no tiene operaciones en las sedes de no competencia

### 27.5 Operación en Games Time

La operación del área de ceremonias de premiación son todos los días que incluyen ceremonias y previamente los días de ensayos.

La operación de SMC no se basa en el hora cero de comienzo de competencia, sino que en el comienzo de la primera ceremonia de premiación del día.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-03:00	Llegada	Distribución de tareas, alimentación (dependiendo de la hora) conteo de medallas, reconocimientos, bandejas y revisión de bandera para el día.	Oficina SMC
-02:00	Vestuario	Se cambiarán vestuario a la vestimenta oficial de premiación.	A confirmar
-01:30	Operativo	Preparar el material para la ceremonia, medallas, reconocimientos y bandejas.	Bodega SMC
-01:00	Preparación.	Armado de la zona de espera de la ceremonia de premiación.	Bodega SMC
-00:15	Preparación	Briefing a las autoridades y atletas medallistas. Chequear orden y disposición de material en la zona de preparación.	Zona de espera.
00:00	Ceremonia de Premiación	Comienzo de la 1ra ceremonia del día.	FOP
+00:30	Cierre	Guardado de elementos a bodega.	Oficina SMC
+01:00	Salida.	Finalización de la jornada de voluntarios SMC.	

Tabla 32.- Operación de SMC en Games Time

## 28 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 28.1 Roles y funciones

Para llevar a cabo de manera correcta y exitosa las ceremonias de premiación son de vital importancia cubrir todas las funciones que éstas requieren.

Las funciones que cumplirá por el voluntariado de ceremonia de premiación se detallan a continuación:

#### 28.1.1. Portador de bandejas

Asistir en la preparación y chequeo de medallas, reconocimientos. Respetar y seguir la coreografía oficial de la Ceremonia de Premiación.

#### 28.1.2. Escolta de atleta

Recibir, felicitar y realizar un pequeño briefing sobre la ceremonia de premiación a los atletas cuando llegan a la zona de preparación. Guiar la entrada y salida de la ceremonia hasta la zona mixta.

#### 28.1.3. Escolta de premiado

Realizar briefing a los premiadores, guiar la entrada y salida de los premiadores en todo momento.

#### 28.1.4. Portador de bandera

Responsables de los emblemas nacionales. Asistir en la preparación, chequeo e izado de banderas para la ceremonia de premiación.

#### 28.1.5. Supervisor de bandera

Supervisar la preparación y el chequeo de banderas para las ceremonias de premiación. Guiar a los portadores de banderas durante las ceremonias de premiación.

### 28.2 Habilidades y competencias

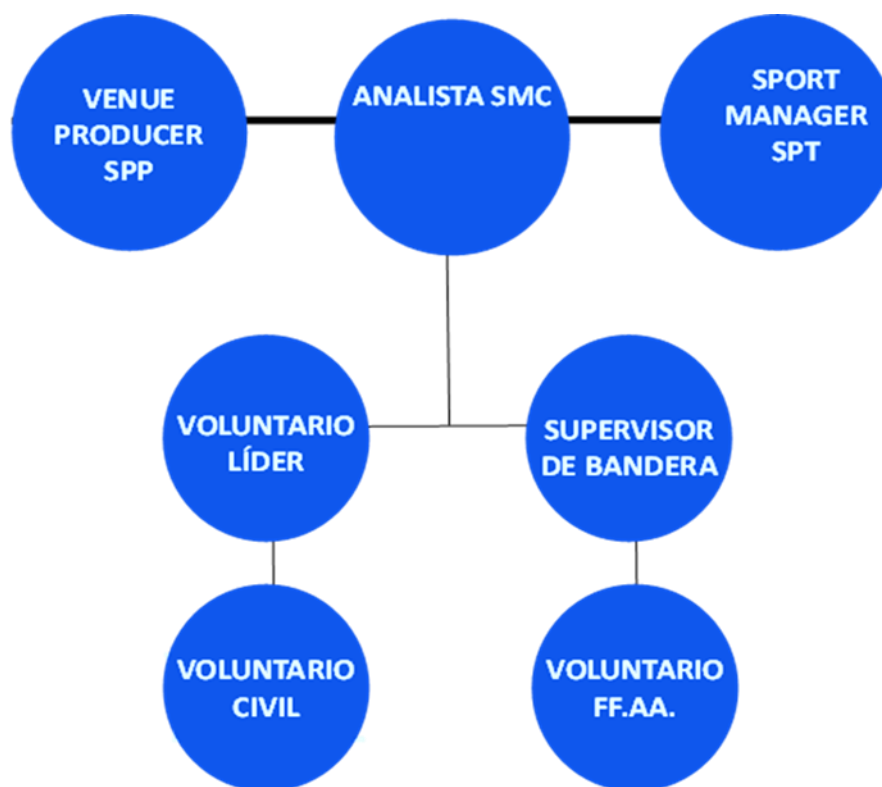
- **COMPROMISO:** Estar atentos a detalles y procedimientos. Asegurarse de que las ceremonias de premiación sean impecables.

- PUNTUALIDAD: Cada minuto es cronometrado y ejecutado con precisión para que nuestra parte de la programación sea cumplida con exactitud.
- MANEJO DE IDIOMAS: Comunicarse en inglés, francés y portugués deseable.

### 28.3 Organización Sedes

Cada deporte contará con un analista de premiación quién designará un voluntario líder, tendremos voluntarios civiles y de las Fuerzas Armadas cada cual con distintas funciones. La cantidad de voluntarios dependerá de cada disciplina deportiva.

Imagen 52.- Organización de SMC en sede







# PRESENTACIONES DEPORTIVAS

**SPP**



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional PRESENTACIONES DEPORTIVAS (SPP). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **29 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **29.1 Descripción**

Presentaciones Deportivas o Sports Presentation (SPP) es el encargado de generar entretenimiento en cada sede de competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, mejorando así la experiencia de los atletas y espectadores. A su vez, es parte fundamental de las Ceremonias de Premiación para lograr que las mismas se lleven a cabo de manera correcta.

SPP tiene como objetivo educar, entretener, informar e inspirar mediante anuncios en vivo, comentarios, música, contenido en video, iluminación y entretenimiento en vivo en español e inglés.

Para SPP es importante la función del voluntarios ya que es el encargado de traer los resultados oficiales para la presentación de ellos, ayudara a la preparación para la entrada de atletas.

### **29.2 Actividades y servicios**

- Presentaciones Deportivas (SPP) es responsable de brindar una atmósfera enérgica y entretenida en cada instalación de competencia de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos a través de programas de entretenimiento y una producción de audio y video para mejorar la experiencia de los atletas y espectadores.

- Los voluntarios se integran al equipo de trabajo de SPP oficiando de runner para la búsqueda de información deportiva y siendo el principal nexo de contacto con la audiencia.
- Estarán presentes en todos los recintos de competencia y se vincularán con SPT, SPE y SMC

### 29.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 29.3.1. Sedes de competencia

El área funcional de presentaciones deportivas tendrá operación con voluntarios en todas las sedes de competencia.

#### 29.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de presentaciones deportivas no tendrá operación con voluntarios en las sedes de no competencia.

### 29.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Todos los servicios y actividades llevadas a cabo por el área funcional de presentaciones deportivas están dirigidas a los espectadores presentes en las sedes de competencia.

### 29.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:00	Llegada	Llegada y reunión de equipo SPP	Sala SPP
-01:30	Prueba Técnica	Prueba técnica de audio y video en conjunto con TEC.	Mesa SPP
-01:00	Llegada	Llegada del voluntariado SPP	Mesa SPP
-01:00	Operación	Comienzo de actividades SPP, comienzo de audio y video junto al desarrollo del guion	Mesa SPP
-00:10	Operación	Introducción de los atletas	Mesa SPP
00:00		Inicio Competencia	
+00:30	Operación	Anuncios técnicos	Mesa SPP

Tabla 33.- Operación de SPP en Games Time

## 30 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 30.1 Roles y funciones

- Participar en entrenamientos, ensayos y eventos tests.
- Oficiar de runner para la rápida obtención de resultados oficiales, listados de atletas y demás informaciones deportivas.
- Participar activamente de todas las activaciones de SPP e incentivar al público a sumarse.
- Colaborará con las actividades de la mascota oficial y ayudará en su preparación.
- Colaborar en las ceremonias de premiación y entregas de medallas

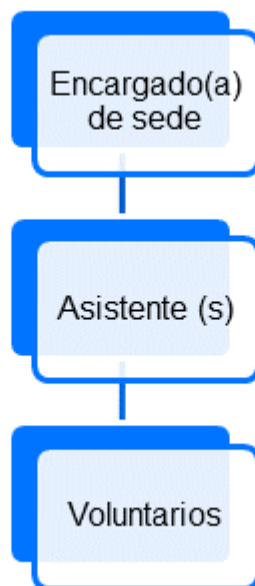
### 30.2 Habilidades y competencias

- Personas entusiastas, con ánimo participativo, alegre y dispuesto. Principalmente
- Personas que gusten del deporte, del espectáculo, la música y el entretenimiento.
- Estudiantes de carreras vinculadas a producción de cine/TV/radio/música, gestión deportiva, organización de eventos deportivos y ciencias del entretenimiento.
- Preferentemente conocimiento de idiomas, dado que interactuarán con staff internacional del proveedor.

### 30.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 53.- Organización de SPP en sede*

Imagen 53.- Organización de SPP en sede





# TECNOLOGÍA

TEC



Tecnología es el área funcional que sirve de apoyo a una serie de operaciones importantes de los Juegos, así como la prestación de una serie de servicios tecnológicos que mejoran el funcionamiento de las demás áreas funcionales.

Tecnología (TI) es el área funcional responsable de la provisión y gestión de la tecnología en todas las sedes de competición y no competición. Desde los sistemas de Acreditaciones hasta los sistemas de difusión de la información sobre los resultados.

Durante la operación de Santiago 2023, Tecnología proporcionará servicios transversales para los juegos, como la supervisión de la estructura de internet, el acceso remoto a los diferentes servicios tales como CIS (Sistema de Información de Comentaristas) y GMS (Sistema de Gestión de los Juegos) y la entrega de equipamiento a cada una de las áreas funcionales.

## **31 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

### **31.1 Descripción**

La correcta implementación de las Tecnologías de la Información (TI) son la clave para el éxito de los Juegos Panamericanos Santiago 2023.

TI presta una serie de servicios tecnológicos que mejora el funcionamiento de todas las áreas funcionales operativos dentro de la organización de los Juegos, además sirve como apoyo a una serie de operaciones importantes que se desarrollan durante la realización de estos.

### **31.2 Actividades y servicios de TEC**

El área de Tecnología presta una serie de servicios tecnológicos los cuales provee, mejora y supervisa. En la *Imagen 54.- Servicios generales de TEC* se ilustran los mismos.

*Imagen 54.- Servicios generales de TEC*



### 31.2.1. ENLACES DE CONECTIVIDAD

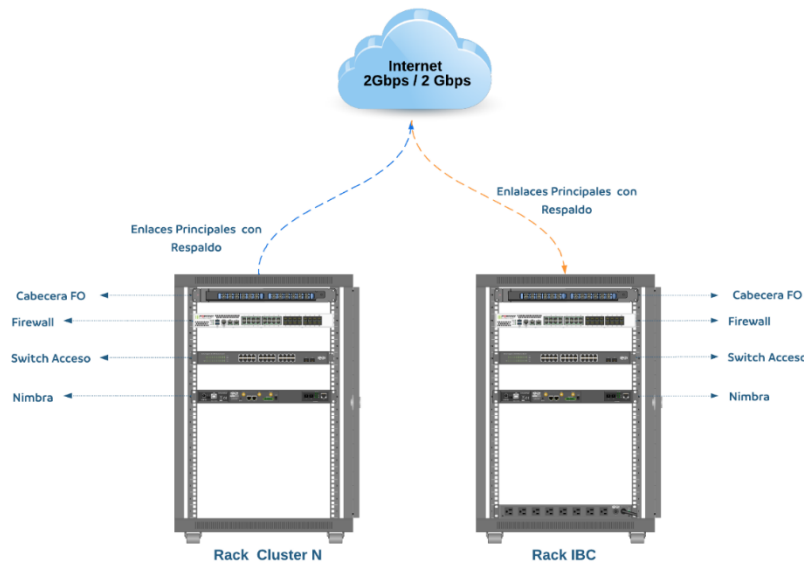
CLARO nos brindará servicio de Enlaces de Internet para todas las sedes de Santiago 2023, todos los enlaces mencionados cuentan con alta disponibilidad. el medio físico de los encales en su mayoría corresponden a fibra óptica, aunque por factibilidad algunos enlaces serán Microondas o Satelitales. para poder realizar la instalación del enlace de internet es fundamental contar con el TEC 2.00

Para lograr alta disponibilidad, utilizaremos configuraciones específicas, como:

- Enlaces redundantes: Se establecen dos enlaces de Internet para crear una configuración de respaldo. Si uno de los enlaces falla, el tráfico se redirige automáticamente al enlace activo, evitando así la interrupción del servicio.
- Protocolos de enrutamiento dinámico: Se utilizan protocolos de enrutamiento como el Protocolo de Gateway Exterior (BGP) para seleccionar automáticamente la ruta óptima y mantener la conectividad en caso de fallos en uno o más enlaces.
- Balanceo de carga: Mediante el balanceo de carga, se distribuye el tráfico entre múltiples enlaces de Internet para aprovechar al máximo la capacidad de cada enlace y evitar la congestión.



Imagen 55.- Diagrama de funcionamiento del balanceo de carga



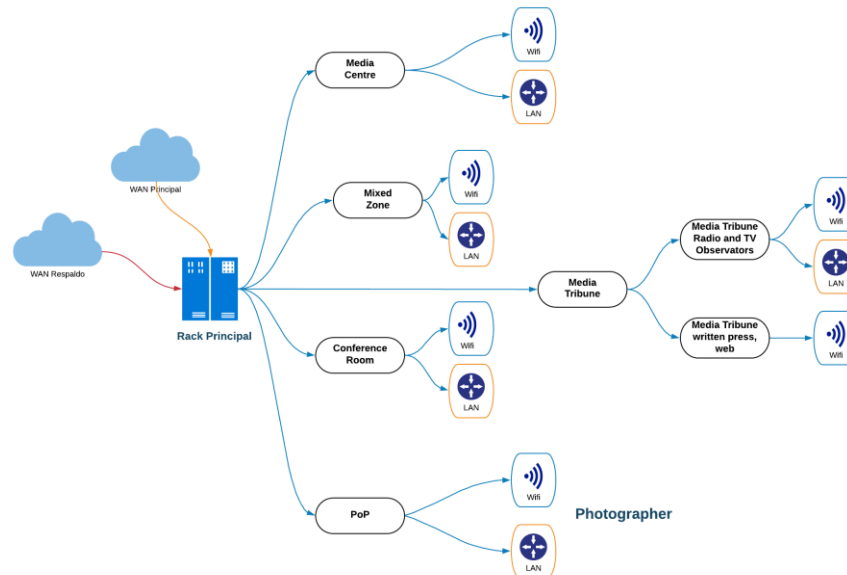
- Monitoreo y gestión proactiva: Se implementarán herramientas de monitoreo y gestión para detectar problemas en los enlaces de Internet y tomar medidas correctivas de forma rápida y eficiente.

### 31.2.2. Cableado Estructurado

- TNS nos brindará servicio de Implementación de las Salas de Datos y de Cableado Estructurado, estando a los requisitos de calidad y servicios que a continuación se definen, siendo de su exclusiva responsabilidad todos los elementos, equipamientos y/o servicios, instalados en cada uno de los sitios requeridos.

La red de Cableado Estructurado estará conformada por Salas de Datos Principales, Secundarias y Racks de Comunicaciones Satélites, Distribución de cableados de Cobre y Enlaces de Comunicaciones en Fibra Óptica para cada uno de los recintos sedes de Santiago 2023

Imagen 56.- Red de cableado estructurado



### 31.2.3. Rack Lógico

La red estará conformada por dispositivos de Networking montados en Salas de Datos Principales TEC 2.00 y Racks de Comunicaciones Satélites TEC 4.00, interconectando entre si mediante fibra óptica a cada recinto y a su vez permitir el monitoreo de los enlaces y equipos desde el MOC y TOC.

- TEC 2.00: es el rack principal de telecomunicaciones en el cual se instalarán ambos enlaces de internet que brindaran conectividad a la sede, adicional se instalaran Firewall, Switch Core y Switch de acceso a nivel de equipamiento activo. Es de suma importancia que cuente con energía respaldada, climatización y seguridad física solo permitiendo el acceso al TEC2.00 personal autorizado. Todos los TEC 2.00 contarán con una UPS instalada por TNS.
- TEC 4.0: son los racks satélites de telecomunicaciones los cuales se conectarán directamente con el TEC 2.00 mediante fibra óptica en un diseño estrella. Como

equipamiento se instalarán Switch de acceso de los cuales saldrán puntos de red a las distintas áreas funcionales, Access Point, Cámaras de Seguridad, Televisores, Impresoras, Laptops, etc.

#### 31.2.4. Equipos Wifi Controler

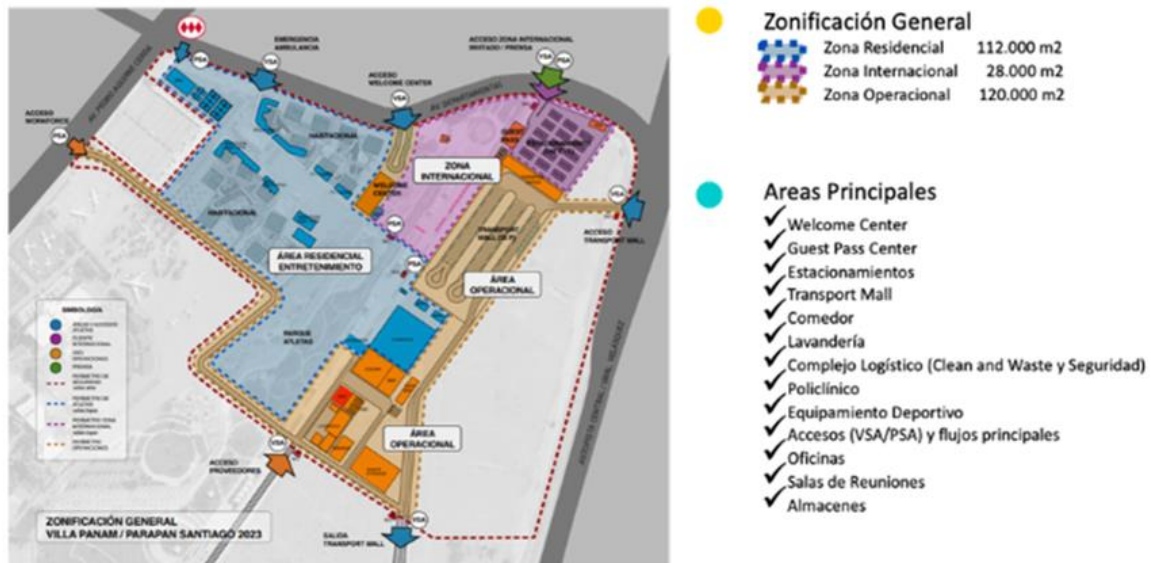
La arquitectura cloud-based es, preferentemente AP-Only. Sin embargo, para este escenario en los cuales es requerida una alta demanda de conexiones en simultaneo, se debe considerar equipamiento de Controladora de la red Wifi. En tal caso este equipamiento, denominado Gateway se utiliza para centralizar el tráfico de la red wifi de las antenas wifi indoor y outdoor.

#### 31.2.5. Internet Villa Panamericana

Este proyecto consiste en implementar conectividad de internet en todos los departamentos (1355), asociados a la Zona Residencial de la Villa Panamericana. Este servicio será implementado en Alta Disponibilidad, con sistema de soporte 24/7 para todos los puntos de conexión asociados. Nuestro Proveedor para este Servicio es Mundo Pacifico.

- Internet departamentos: Proveer del Servicio de conectividad a internet para 1355 departamentos residenciales de la Villa Panamericana.
- Routers domiciliarios: Proveer de los equipamientos para garantizar la conectividad Wifi y LAN de la Villa Panamericana, considerando: Conectividad GPON, Router/Wifi domiciliario para cada departamento, Wifi 360, Velocidad simétrica de bajada y subida con un mínimo de 900 Mbps, SSID y credenciales de acceso.
- Soporte: consiste en brindar apoyo técnico de soporte 24x7 de los servicios contratados por la duración de los Juegos Panamericanos. Soporte y Monitoreo 24/7 local y desde TOC de Santiago 2023.

Imagen 57.- Zonas operacionales para TEC en VLP



### 31.2.6. Technology Operations Center (TOC)

El Technology Operations Center (TOC) o Centro de Operaciones de Tecnología para los XIX Juegos Panamericanos y VII Juegos Parapanamericanos Santiago 2023 pertenece al clúster G destinado para las sedes de no competencia.

El Technology Operations Center es uno de los principales centros de comando operativos responsable de la gestión (supervisión y operación) de todos los servicios de tecnología para el correcto funcionamiento de los Juegos.

Para el funcionamiento del TOC se ha establecido que se utilice el piso 5to – ala poniente - del Edificio Corporativo de Santiago 2023 ubicado en la calle Pérez Valenzuela 1635 de la comuna de Providencia en la ciudad de Santiago de Chile, Región Metropolitana.

El TOC es responsable de:

- Anticipar problemas antes que el usuario final del servicio
- Asegurar que las soluciones tecnológicas estén instaladas y monitoreadas adecuadamente, para dar cuenta que el servicio brindado sea el que realmente se espera (previamente definido y acordado)
- Supervisar la última etapa de despliegue de los servicios para llegar a tiempo al inicio de los Juegos
- Dar soporte a los equipos de tecnología en sedes. Atender temas relacionados con la fuerza de trabajo de Tecnología.
- Asegurar el cumplimiento de plazos de resolución de todos los incidentes, requerimientos de cambios o requerimientos nuevos de último momento a través del uso de una herramienta de gestión de servicios IT por parte de todo el personal operativo de tecnología y clientes.
- Resolver los incidentes escalados desde las sedes (Nivel 1 de criticidad)
- Mantener informado al Main Operations Center (MOC)
- Manejo de crisis.

### 31.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 31.3.1. Sedes de competencia

El área funcional de tecnología tendrá operación con voluntarios en todas las sedes de competencia.

#### 31.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de tecnología tendrá operación con voluntarios en las siguientes sedes de no competencia:

- Centro de Acreditaciones y Uniformes

- Centro Internacional de Transmisión
- Centro Principal de Prensas
- Villa Panamericana y Parapanamericana

#### 31.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

El área funcional se relaciona con todas las áreas funcionales, y proveemos diversos servicios dependiendo del requerimiento. Nuestros principales clientes son:

- Host Broadcaster y Right Holders: Teléfonos fijos, celulares, radios, gráficos de TV, televisores con servicio CATV, internet fija e inalámbrica, banda dedicada con conectividad, servicios VLAN, equipamiento TI y cableado.
- Comités Olímpicos Nacionales y Comités Paralímpicos: Teléfonos celulares, servicios de Wi-Fi, acceso a internet con PC y puntos de red y teléfonos para las oficinas individuales de los CONs/CPN.
- Oficiales Técnicos: Radios y comunicación fija en la sede de competencia. Teléfono celular y sim card y cobertura Wi-Fi alrededor de las instalaciones para apoyar su trabajo diario relacionado con la competencia deportiva y las operaciones del FOP, servicio de CATV.
- Familia Panamericana y Parapanamericana: Servicio de Wi-Fi alrededor de las instalaciones, específicamente en sus áreas de estar y áreas de trabajo designadas y en las áreas de protocolo y hospitalidad dentro de las instalaciones, CATV en TV's de salas de lounge.
- Lounge de Atleta: Servicios CATV en las zonas de atletas, conexión de internet y servicios de Wi-Fi.
- Lounge y/u oficinas oficiales técnicos: Wi-Fi alrededor de las instalaciones, internet, televisores con servicio CATV y equipamiento TI.

En términos generales nuestra relación con todas las áreas es la siguiente:

Área Funcional	DETALLES
<b>ACR</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, computadores, webcam, impresoras normales y especiales para acreditación y radios, según lo acordado con el área. Brindar soporte al módulo ACR de GMS.
<b>BRS</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, computadores, impresoras, TVs, radios, teléfonos IP, celulares, cableado de transmisiones, según lo acordado con el área.
<b>CNW</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet y wifi, radios, según lo acordado con el área.
<b>EVS</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, computadores y radios, según lo acordado con el área.
<b>PFS</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de radios, puntos de red y wifi, celulares, según lo acordado con el área, CATV lounge de familia.
<b>PRS</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de internet por puntos de red y Wifi, computadores, impresoras, TVs, Radios, Celulares, Sim Card, y el servicio acordado con el área.
<b>SEC</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, radios, celulares, sim card, cámaras CCTV, según lo acordado con el área. Brindar soporte al módulo de Access control de GMS.
<b>SFS</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, impresoras, radios, celulares, sim card, según lo acordado con el área.
<b>SPP</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi. Proveer de impresoras y radios, intercom, según lo acordado con el área. Brindar soporte de video board, sistema de audio, video y luces robóticas.
<b>SMC</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, impresoras y radios, según lo acordado con el área.
<b>TKT</b>	Proporcionar servicios de conexión de internet por punto de red y wifi. Proveer de radios, simcard, según lo acordado con el área.
<b>VEM</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, computadores, impresoras, TVs, radios, celulares, sim card, monitores, según lo acordado con el área.
<b>WKF</b>	Verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, computadores, impresoras, TVs, radios, celulares, sim card, según lo acordado con el área. Brindar soporte al módulo WKF, VOL y UNI de GMS.

Tabla 34.- Relación de TEC con las demás áreas funcionales

Nuestra contraparte técnica es BORNAN SPORT TECHNOLOGY y la relación con ellos se basa en verificar el correcto funcionamiento del servicio de conexión de internet por punto de red y wifi, computadores, impresoras, TVs, radios.

### 31.5 Operación en Games Time

La operación de Tecnología en sedes se despliega de la siguiente manera considerando como “hora 0” el inicio de la competencia.

Se destaca el ingreso del voluntariado -1.30 horas antes de la competencia y se retira +0.30 luego de la reunión de cierre.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:10	Arribo de TEC a VCC y apertura Help Desk	Ingreso del personal, apertura de la oficina TEC, apertura del Help Desk ofreciendo servicios de soporte, atendiendo a todas las áreas funcionales que lo requieran. Se activan las operaciones de radio.	TEC 1 Oficina Central de Tecnología.
-02:00	Equipo de resultados	El personal deja el equipamiento de resultados listo para su uso. El equipo de resultados chequea y testea conectividad y todo el equipamiento de T&S/OVR.	FOP
-01:40	Verificar con TOC estado de redes (Wi-Fi, telefonía, conectividad)	El personal comprueba el estado de la red TOC (Wi-Fi, telefonía, conectividad).	TEC 1 TEC 2 y TOC- Oficina Central de Tecnología y Centro de operaciones.
-01:30	Verificar de equipamiento	El personal Verifica el equipamiento informático a usuarios, sistema de Timming & Scoring, audiovideo y CATV.	TEC 3 y Todas las zonas de la sede.
-01:00	Recepción de voluntarios 1er Turno e inició reunión diaria de TEC	Los voluntarios primero turnan la recepción y comienzan la reunión diaria de TEC.	TEC 1- Oficina Central de Tecnología.
00:00	Competencia	Inicio competencia.	Toda la sede

Tabla 35.- Operación de TEC en Games Time



+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
+0:30	Reunión de cierre de voluntarios	Reunión y agradecimiento de voluntarios	TEC 1
+1:00	Equipo de Resultados	Término de servicios de T&S/OVR en Sede	TEC 3 FOP
+1:30	Reunión cierre equipo TEC	Coordinación revisión de incidentes, novedades, organización de cierre de sede	Toda la Sede
+02:00	Cierre Help Desk y partida de TEC del VTO	El personal de TEC hace cierre del Help Desk y se retira del VTO.	TEC 1- Oficina Central de Tecnología.

Tabla 35.- Operación de TEC en Games Time (Continuación)

## 32 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 32.1 Roles y funciones

#### 32.1.1. Soporte de Tecnología en Sede

El voluntario de Soporte de tecnología en sede se encarga de dar apoyo a todos los servicios de infraestructura bajo coordinación del Staff de tecnología que está a cargo en la sede. Esto corresponde a las funciones de monitoreo de servicios, levantamiento de requerimientos de todos los servicios de tecnología y ocurrencias en sede.

La labor del voluntariado en el recinto es primordial para el correcto mantenimiento del funcionamiento de los servicios en tiempos de juego.

#### 32.1.2. Soporte de Resultado en Sede

El voluntario de Soporte de resultado en sede se encarga de dar soporte al sistema de juegos para la correcta entrega y carga de información, datos y resultados deportivos en sistemas. Apoya en la distribución de resultados desde el sistema de juegos hacia los DTI en canchas, o bien se encargan de traspasar información para la entrada de resultados en el servidor de resultados en sedes. Esta función depende del deporte que se desarrolle y de su sistema

particular de resultado. Presta soporte principalmente al proveedor del sistema de resultado en sede para el correcto funcionamiento de éste en la competencia y para el cierre de resultados para ceremonias.

### 32.2 Habilidades y competencias

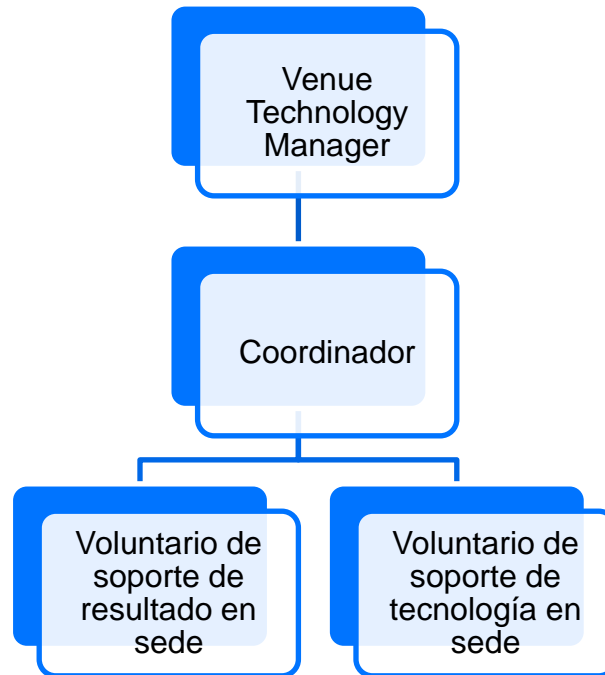
Se espera que el voluntariado de Soporte de tecnología en sede tenga habilidades lógicas y de orientación a la resolución de problemas con conocimientos de equipamiento e infraestructura del área de tecnología o bien de implementación de equipos tecnológicos en sedes deportivas o en eventos en general. Debe poder resolver proactivamente requerimientos de los clientes del área de tecnología, enmarcado en su rango de acción o bien tener la capacidad de derivar los requerimientos a las áreas o encargados pertinentes.

Por otra parte, el voluntariado de Soporte de resultado en sede debe tener mayor conocimiento en los sistemas que el deporte en el que se esté desempeñando utilizan, para la entrega de resultados, carga de datos en sistemas, conexiones de equipos de tiempos, entre otros sistemas que opere el proveedor Bornan en las distintas competencias.

### 32.3 Organización en Sede

Los voluntarios Soporte de tecnología en sede dependen de los coordinadores de tecnología en los recintos los cuales trabajan directamente con el staff de tecnología en sede, y los voluntarios de Soporte de resultado en sede también depende de los coordinadores, sin embargo, trabajan directamente con el proveedor de sistema de juegos en sede, principalmente Bornan.

Imagen 58.- Organización de TEC en sede





**TRANSPORTE**

**TRA**



El presente documento presenta información relevante para la operación de TRA en tiempo de juegos, contara con contenidos específicos de la operación, con el fin de poder capacitar a los voluntarios asignados al AF y facilitar su incorporación al equipo de trabajo.

La información incorporada en este documento corresponde a los servicios que prestará TRA, en sedes de despliegue (operación), tipos de servicios, tipo de cliente y funciones que deberá realizar el voluntario.

### **33 MODULO 1: Conoce el Área Funcional**

#### **33.1 Descripción**

El área funcional de Transporte (TRA), es la encargada del servicio de transporte para Atletas, Familia Panamericana, Oficiales Técnicos, Medios, hacia y desde los recintos oficiales de los XIX Juegos Panamericanos y VII Juegos Parapanamericanos, en adelante Santiago 2023 Juegos Panamericanos y Parapanamericanos.

El Transporte del Comité Organizador de Santiago 2023 es responsable de la provisión y coordinación de los servicios de transporte para las y los clientes participantes acreditados por Santiago 2023. Este servicio será confiable, seguro, accesible, eficiente y brindará los niveles de servicio de acuerdo con sus necesidades y niveles de servicios.

#### **33.2 Actividades y servicios**

El área funcional presta los siguientes tipos servicios a sus diferentes clientes:

##### **33.2.1. Servicio de transporte para los atletas (TA)**

- Servicio de llegadas y salidas.
- Flujo diario de actividades (entrenamiento y competencia).
- Traslado para ceremonia de inauguración y clausura de ida y vuelta, según corresponda.

- Servicio de conectividad entre la Villa Panamericana y Hospedaje Satélite.
- Servicio de transporte post control antidopaje.

#### 33.2.2. Servicio de transporte para los Oficiales Técnicos (TF)

- Servicio de llegadas y salidas.
- Traslado hacia sedes de competencia.
- Servicios para ceremonia de inauguración y clausura.

#### 33.2.3. Servicio para los Medios (TM)

- Servicio de llegadas y salidas.
- Servicios hacia IBC/MPC
- Servicios para ceremonia clausura.
- Servicios hacia sedes de competencias y no competencias.

#### 33.2.4. Servicio con auto dedicado y chofer asignado, según acreditación (T1)

#### 33.2.5. Servicio con auto dedicado y chofer asignado, según acreditación (T2)

33.2.6. Flota de vehículo que funcionara por demanda inmediata y por reserva/solicitudes programadas, es un vehículo con conductor asignado, y trasladará a los clientes acreditados entre las zonas de la lista de destinos oficiales definidos, es un servicio de punto a punto (T3).

### 33.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 33.3.1. Sedes de competencia

El área funcional de transporte tendrá operación con voluntarios en todas las sedes de competencia.

### 33.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de tecnología tendrá operación con voluntarios en las siguientes sedes de no competencia:

- Aeropuertos
- Hoteles de atletas
- Hoteles de oficiales técnicos
- Villa Panamericana y Parapanamericana

### 33.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

En el área funcional de transporte los voluntario se relacionarán con los siguientes clientes:

- Familia Panamericana
- Atletas
- Oficiales Técnicos.
- Medios (Prensa)

### 33.5 Operación en Games Time

A modo de ilustrar la operación de transporte en tiempo de Juegos se ejemplificará, con una sede de competencia (Centro de Deportes de Contacto), esta operación se replicará de manera similar para las demás sedes; con los ajustes pertinentes que serán informados en el lugar de operación.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:30	Revisión de áreas de TRA activadas en el recinto	El encargado de recinto debe confirmar que todas áreas de embarque y desembarque, estacionamientos, zona de descanso y espacio en VOC para TRA cuenten con las herramientas necesarias para realizar las operaciones en el recinto. Organizar al staff y voluntarios.	ESPACIO EN VOC PARA TRA

Tabla 36.- Operación de TRA en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
-02:00	Activación de zonas de embarque y desembarque	Comienzan a llegar los vehículos con los diferentes tipos de clientes	DROP OFFS/PICK UP
-02:00	Activación de zonas de estacionamiento	En función a la acreditación vehicular asignada y los privilegios de estacionamiento, los clientes podrán hacer uso de esta área.	PARKINGS
-02:00	Activación de zona de descanso de conductores	Espacio dispuesto para que los conductores en espera de la salida de sus clientes puedan hacer uso.	ZONAS ESPERA
00:00	Competencia/Entrenamiento		DROP OFFS/PICK UP
+02:00	Desactivación de zonas de embarque y desembarque	Luego de la confirmación del término del cumplimiento de la programación del día.	ESTACIONAMIENTOS
+02:00	Desactivación de zonas de estacionamiento	Luego del cierre de acceso de vehículos con acreditación vehicular en el recinto.	ZONA ESPERA
+02:00	Desactivación de zona de descanso de conductores	Luego de la confirmación del término del cumplimiento de la programación del día.	
+02:30	Revisar correcto cierre de áreas de TRA	Revisar que todas las áreas se encuentren en buenas condiciones para la apertura del día siguiente, de lo contrario se reporta a VEM.	DROP OFFS/PICK UP

Tabla 36.- Operación de TRA en Games Time

## 34 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 34.1 Roles y funciones

- Control de las zonas de transporte en recintos durante juegos.
- Organización de la operación diaria de transporte en recintos durante juegos
- Monitoreo de llegadas y salidas de los servicios de transporte en recintos.
- Operación de transporte en recintos.



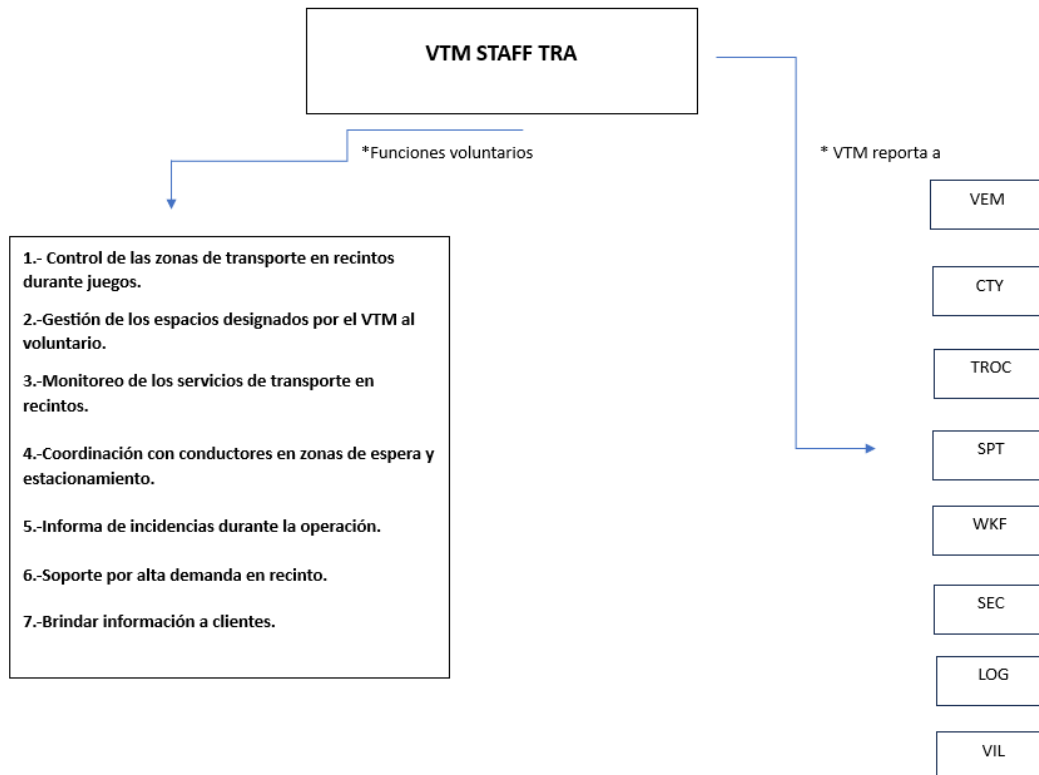
- Coordinación para aviso a conductores en zona de espera para recojo del cliente.
- Informa de incidencias durante la operación.
- Servicios por alta demanda en recinto.
- Soporte para validación de VAPPS en recinto.
- Entrega de VAPPS temporal.
- Brindar información a clientes.
- Brindar información a proveedores.

#### 34.2 Habilidades y competencias

- Compromiso
- Comunicación asertiva
- Disposición
- Resolución de conflictos
- Empatía
- Hablar ingles

### 34.3 Organización en Sede

*Imagen 59.- Organización de TRA en sede*





# GESTIÓN DE VILLA

VIL



A continuación, se detallarán los contenidos específicos de la operación de Gestión de Villas, con el fin de capacitar a nuestros voluntarios asignados y facilitar su incorporación a nuestro equipo de trabajo.

Para nuestra Área Funcional de Gestión de Villas es muy importante que nuestros voluntarios comprendan con la mayor claridad el rol fundamental que cumplen en la operación, apoyando día a día a brindar un servicio de calidad para todos los residentes de la Villa Panamericana y Parapanamericana y en cada uno de los Hospedajes Satélites que se encuentran en la Región de Valparaíso (V), Libertador General Bernardo O'higgins (VI), del Bío-Bío (VIII) y Región Metropolitana (RM).

*Imagen 60.- Plano general Villa Panamericana y Parapanamericana*

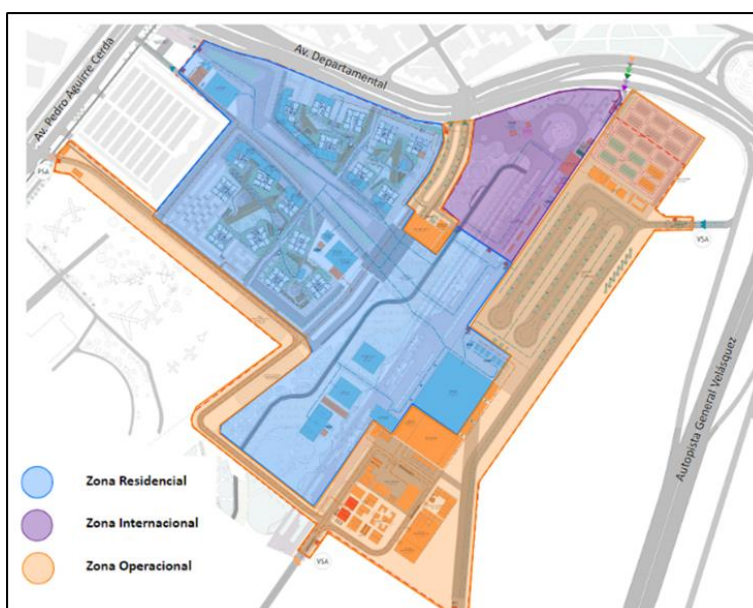
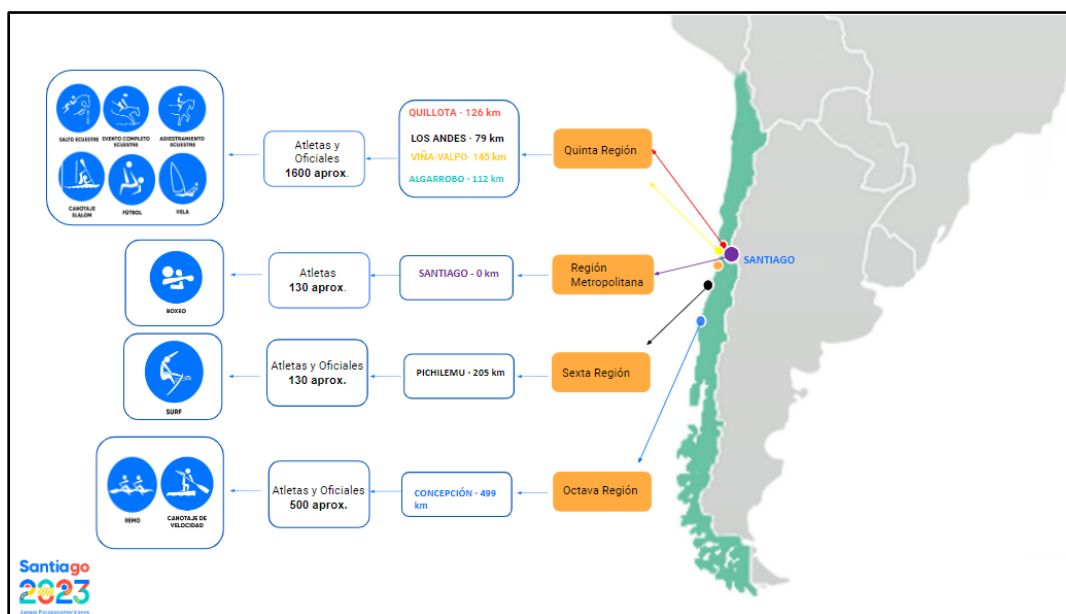


Imagen 61.- Ubicación Hospedajes Satélites en regiones



## 35 MODULO 1: Conoce el Área Funcional

### 35.1 Descripción

El Área Funcional de Gestión de Villas (VIL) tiene como finalidad lograr que tanto la Villa Panamericana y Parapanamericana como los Hospedajes Satélites sean un espacio seguro, multicultural y confortable para las y los atletas y oficiales de cada una de las delegaciones participantes, proporcionando todo el apoyo necesario para que puedan desarrollar su trabajo en las mejores condiciones.

Nuestro equipo cubrirá las gestiones operacionales que van desde el control de accesos, funcionamiento del policlínico, logística de transporte, seguridad, alimentación, espacios de entretenimiento para los residentes, limpieza y servicios residenciales. Es por esto por lo que el Área de Gestión de Villas se encuentra en constante relación con las demás áreas

funcionales de Santiago 2023 para satisfacer las necesidades de cada uno de los residentes de la Villa Panamericana y Parapanamericana.

Es importante mencionar que los Hospedajes Satélites son alojamientos ubicados fuera de la Villa Panamericana y Parapanamericana, donde se garantiza un nivel de servicio similar. La diferencia está en que los atletas se hospedarán en cabañas y hoteles determinados.

### 35.2 Actividades y servicios para el Área de Gestión de Villas

- **Servicios al Atleta:** Se encarga de planificar y gestionar los diferentes eventos y servicios en las zonas recreacionales y de esparcimiento para los residentes de la Villa. Principalmente en las Zonas Internacional y Residencial.
- **Administración de Villas:** Se encarga de la coordinación, planificación y gestión de la fuerza laboral de la villa, los accesos de ésta y los distintos requerimientos de áreas internas y externas/proveedores.
- **Operaciones residenciales:** Tiene como objetivo brindar un alojamiento confortable. Además, brinda los servicios prioritarios como Housekeeping, Lavandería de ropa diaria, Centro de Residentes y Asignaciones de las habitaciones a cada una de las delegaciones participantes.
- **Servicios generales:** Tiene dos objetivos principales, (1) el mantenimiento de la Villa y (2) los servicios de soporte, ante cualquier eventualidad que presenten los residentes con la infraestructura.
- **Hospedajes Satélites:** Tiene por objetivo planear, administrar y operar el alojamiento de los atletas fuera de la Villa Panamericana. Estos hospedajes se ubican cerca de sus sedes de competencia, con la finalidad que se puedan llevar una experiencia similar a los que residen en la Villa Panamericana y Parapanamericana.

### 35.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 35.3.1. Sedes de competencia

El área funcional de gestión de villa no tendrá operación con voluntarios en las sedes de competencia.

#### 35.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de gestión de villa tendrá operación con voluntarios en las siguientes sedes de no competencia:

- Santiago: Villa Panamericana y Parapanamericana (VLP) - Sede de no competencia.
- Viña/Valparaíso: Hotel Gala, Hippocampus, Mantagua, Novotel y Hotel Pullman San Martín.
- Los Andes: Enjoy.
- Quillota: Rosa Agustina Resort y Escuela de Equitación Regimiento Granaderos.
- Algarrobo: ASMAR y Club Deportivo Nacional.
- Pichilemu: Tinajas del Mar y Lomas de Pinares.
- San Pedro de la Paz: Hotel Mercure y El Araucano.
- Región Metropolitana: Best Western Premier Marina Las Condes

### 35.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales
- GROOMS o mozos de cuadra son aquellos que se encargan de mantener los caballos de competencia en buen estado de salud y en buenas condiciones. (Para el caso de los Hospedajes Satélites)

## 35.5 Operación en Games Time

### 35.5.1. Villa Panamericana y Parapanamericana

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
24H	Atención en Centro de Residentes (1 y 3)	Servicio de Atención al Residente	Zona Residencial
24H	Village Response Center (VCC)	Servicio de Comunicaciones Operacionales dentro del recinto	Zona Operativa
24H	Área de inspección de vehículos (VSA)	Servicio de control de seguridad para vehículos	Accesos
24H	Acceso Proveedores	Servicio correspondiente a la entrada y salida exclusiva para vehículos de proveedores	Accesos
24H	Entrega Delivery	Servicio de Entrega de Delivery en la Villa a los residentes	Accesos
24H	Centro de Bienvenidas - Acreditación	Acreditación/validación para atletas y oficiales	Zona Operativa
24H	Llegadas/Salidas para Centro de Bienvenidas	Servicio de punto de llegada/salida para los residentes de la Villa	Zona Operativa
24H	Acceso Centro pases de invitados	Servicio de acceso único de los invitados a la Villa	Zona Internacional
24H	Transport Mall (Traslado de sede a sede)	Servicio correspondiente al traslado de atletas desde/hacia sedes de competencia	Zona Operativa
24H	Mesa de ayuda TEC	Servicio de ayuda para la fuerza de trabajo para resolver los problemas administrativos	Zona Operativa
24H	Policlínico (Urgencias)	Servicio de Urgencias y atenciones médicas	Zona Residencial
05:00	Apertura Comedor	Se inician las Operaciones de la Villa con la Apertura del comedor	Zona Operativa
05:30	Apertura Comedor WKF	Se inicia la Apertura del Comedor WKF	Zona Operativa
06:00	Apertura Gimnasio	Se inicia la Actividad del Gimnasio de la Villa con supervisión	Zona Residencial

Tabla 37.- Operación de VIL en Games Time (Villa Panamericana y Parapanamericana)



+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
06:00	Cierre de Gimnasio sin supervisión	Se finaliza la Actividad de Gimnasio de la Villa sin supervisión	Zona Residencial
06:00	Apertura Acceso WKF	Se inicia la Operación del acceso correspondiente a Staff y Voluntarios	Accesos
06:00	Término Nocturno de Control de Accesos	Se finaliza el Control Nocturno de Accesos	Accesos
06:00	Apertura Acceso Peatonal Parque	Se inicia la Apertura del Acceso Peatonal al Parque para Atletas y Oficiales	Accesos
06:00	Apertura Laboratorio DOP	Se inician los servicios del Laboratorio DOP	Zona Residencial
06:30	Inicio Reunión de Villa	Se inicia la Reunión Diaria del Equipo de Villa	Zona Operativa
07:00	Apertura Salas de Reuniones Reservables	Se inicia la Apertura de las salas de Reuniones Reservables	Zona Residencial
07:00	Apertura Acceso Peatonal Metro Cerrillos	Se inicia la Apertura del Acceso Peatonal al Metro Cerrillos para Atletas y Oficiales	Accesos
07:00	Apertura Policlínico (Consultas, Imagenología, Farmacia, Toma de muestras)	Se inician los Servicios de Consultas, Imagenología, Farmacia y Toma de muestras dentro del Policlínico	Zona Residencial
07:00	Apertura Lavandería Residentes	Se inicia la Operación de Lavandería para Residentes de la Villa.	Zona Residencial
07:00	Apertura Centro de residentes 2-4	Se inicia el Servicio de Centro de Residentes para atletas y oficiales en los Centros 2 y 4	Zona Residencial
07:30	Término de reunión de Villa	Se finaliza la reunión diaria del equipo de Villa	Zona Operativa
08:00	Apertura Housekeeping	Se inicia el servicio de Housekeeping dentro de la Zona Residencial.	Zona Residencial

Tabla 37.- Operación de VIL en Games Time (Villa Panamericana y Parapanamericana) (Continuación)

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
08:00	Apertura Centro Multireligioso	Se inicia la operación en el Centro Multireligioso.	Zona Residencial
08:00	Apertura Centro de información deportiva (SIC)	Se inicia la operación en el Centro de Información Deportiva.	Zona Residencial
09:00	Apertura Centro de Pases de Invitados	Se inicia el Centro de Pases de Invitados	Zona Internacional
09:00	Apertura Zona Internacional	Se inicia la Operación dentro de la Zona Internacional con sus respectivos servicios.	Zona Internacional
09:00	Apertura Centro de Entretenimiento	Se inicia la operación en el Centro de Entretenimiento.	Zona Residencial
09:00	Apertura Sala de prensa	Se inicia la Operación en Sala de Prensa.	Zona Internacional
09:30	Apertura Sala Jefes de Misión	Se inicia la Apertura de la Sala de los Jefes de Misión	Zona Residencial
17:00	Cierre Housekeeping	Se finaliza la Operación del Servicio de Housekeeping dentro de la Zona Residencial.	Zona Residencial
21:00	Cierre Sala Jefes de Misión	Se finaliza el cierre de la Sala de los Jefes de Misión	Zona Residencial
21:00	Cierre Sala de prensa	Se finaliza la Operación del cierre de la Sala de Prensa	Zona Internacional
21:00	Cierre Centro de Pases de Invitados	Se finaliza la Operación de atención en el Centro de Pases de Invitados	Zona Internacional
21:00	Cierre Zona Internacional	Se finaliza la Operación dentro de la Zona Internacional con sus respectivos servicios	Zona Internacional
22:00	Cierre Centro Multireligioso	Se finaliza la Operación en el Centro Multireligioso	Zona Residencial
22:00	Cierre Centro de Información Deportiva (SIC)	Se finaliza la operación en el Centro de Información Deportiva	Zona Residencial
22:00	Cierre Centro de entretenimiento	Se finaliza la operación en el Centro de Entretenimiento	Zona Residencial
22:00	Cierre Gimnasio con supervisión	Se finaliza la actividad del Gimnasio de la Villa con supervisión	Zona Residencial

Tabla 37.- Operación de VIL en Games Time (Villa Panamericana y Parapanamericana) (Continuación)

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
22:00	Cierre Salas de Reuniones Reservables	Se finaliza la Apertura de las Salas de Reuniones Reservables	Zona Residencial
22:00	Apertura Gimnasio sin Supervisión	Se inicia la actividad del Gimnasio sin Supervisión	Zona Residencial
23:00	Cierre Comedor WKF apertura	Se inicia el Cierre del Comedor WKF apertura	Zona Operativa
23:00	Cierre Acceso WKF	Se finaliza la operación del acceso correspondiente a Staff y Voluntarios	Accesos
23:00	Inicio Control Nocturno en Accesos	Se inicia el Control Nocturno de Accesos	Accesos
23:00	Cierre Acceso Peatonal Parque	Se inicia el Cierre del Acceso Peatonal al Parque para Atletas y Oficiales	Accesos
23:00	Cierre Acceso Peatonal Metro Cerrillos	Se inicia el Cierre del Acceso Peatonal al Metro Cerrillos para Atletas y Oficiales	Accesos
23:00	Cierre Policlínico (Consultas, Imagenología, Farmacia, Toma de muestras)	Se finalizan los Servicios de Consultas, Imagenología, Farmacia y Toma de muestras dentro del Policlínico	Zona Residencial
23:00	Cierre Lavandería Residentes	Se finaliza la Operación de Lavandería para residentes de la Villa.	Zona Residencial
23:00	Cierre Centro de residentes 2-4	Se cierra el servicio de Centro de Residentes para atletas y oficiales en los Centros 2 y 4.	Zona Residencial
00:00	Cierre Laboratorio DOP	Se finaliza la Operación del Laboratorio DOP	Zona Residencial
01:00	Cierre de comedor por limpieza	Se inicia la operación de limpieza del comedor	Zona Operativa
03:00	Cierre Comedor	Se finalizan las Operaciones de la Villa con el cierre del comedor	Zona Operativa

Tabla 37.- Operación de VIL en Games Time (Villa Panamericana y Parapanamericana) (Continuación)

### 35.5.2. Hospedajes Satélites

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
05:00	Apertura Centro de Residentes	Inicio atención en Mesa de Centro de residentes para delegaciones	Front Desk Santiago2023
05:30	Apertura comedor	Inicio Desayuno	Comedor
07:00	Inicio de recepción a proveedor de lavandería	Proveedor entrega bolsas de lavandería	Front Desk Santiago2023
09:30	Cierre recepción a proveedor de lavandería	Proveedor retira bolsas de lavandería	Front Desk Santiago2023
09:30	Término desayuno en comedor	Término de servicio de desayuno	Comedor
11:30	Apertura comedor	Inicio del almuerzo para delegaciones	Comedor
14:30	Cierre comedor	Término del almuerzo para las delegaciones	Comedor
18:30	Apertura comedor	Inicio de cena para las delegaciones	Comedor
21:30	Cierre comedor	Término del almuerzo para las delegaciones	Comedor
23:30	Cierre Centro de Residentes	Inicio atención en Mesa de Centro de residentes para delegaciones	Front Desk Santiago2023
(1)	Llegadas/Salidas de delegaciones desde/hacia sedes de competición	Traslados de las delegaciones desde/hacia sedes de competencia	Drop off Hospedaje/Se de competencia

Tabla 38.- Operación de VIL en Games Time (Hospedajes Satélites)

**Nota:** (1) N+1 salidas y llegadas de acuerdo con la cantidad de atletas y oficiales por hospedaje.

## 36 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 36.1 Roles y funciones

#### 36.1.1. Villa Panamericana y Parapanamericana

- Orientar a los usuarios en los pasos a seguir y dónde dirigirse dentro de los espacios de la Villa Panamericana y Parapanamericana.
- Entregar informaciones generales del funcionamiento y disposición de los espacios en la Villa Panamericana y Parapanamericana.
- Orientar y colaborar en el proceso de votación – elección de atletas en el comedor.
- Apoyo y orientación a los Atletas y Para Atletas en base al programa de actividades y programa proyectado para la Zona Internacional y Zona Residencial.
- Apoyo en el “Plan de uso de ascensores en la villa” y Ceremonias tanto de Bienvenida como de Clausura.
- Armar los diferentes kit y apoyar en la formación de las activaciones de marcas.
- Apoyo en la generación de documentación e informes que se deben desarrollar para el control de la gestión operativa.
- Apoyo en la gestión de la planificación y desarrollo del plan de logística de villa
- Apoyo en el área de adaptaciones para la inspección y adecuaciones de infraestructura temporal como existente en la Villa.
- Apoyar de manera visual en el control e inspección de cada uno de los recintos en la zona residencial como operacional e internacional, para mantenimiento y gestión de llaves.
- Apoyo en la supervisión del servicio de Housekeeping, orientación de los residentes, gestión del control de tareas concretas y en la documentación que el servicio requiere.

- Apoyo en la supervisión del servicio Lavandería de residentes, orientación de los residentes y documentación que el servicio requiere.
- Apoyo en la supervisión de la operativa de los 4 centros de residentes en la Zona Residencial, supervisión de stock de agua y hielo, solicitud e implementación de salas reuniones y reservables, entrega de consumibles y material médico a los comités y orden de la documentación que el servicio requiera.
- Apoyo en Asignaciones, intérprete y traducción oral y escrita de inglés\*/español.

#### 36.1.2. Hospedajes Satélites

Se encargan de brindar un servicio de calidad durante la estadía de los residentes en los diferentes hospedajes, asegurando la satisfacción y calidad en el servicio enfocados en 2 puntos centrales:

- Mesón de Atención al residente (Recepción): Brindar soporte y asistencia con todo tipo de información al residente, apoyar en procesos tales como check-in, check-out, resolución de incidencias, planificación y organización en cada hospedaje.
- Apoyo general: Apoyar con las rondas en las áreas públicas del hospedaje, asegurando el óptimo funcionamiento, limpieza, organización del lugar, con el fin de que sea un espacio adecuado y de calidad para el uso de los residentes.

#### 36.2 Habilidades y competencias

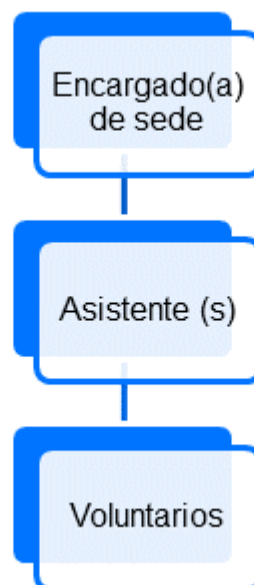
- Organizado
- Proactivo
- Gestor de su tiempo
- Dinámico
- Orientado a Resultados
- Pasión por lo que hace

- Disposición a una experiencia única
- Ganas de pasarla bien con resultados
- Adaptable
- Comprometido
- Puntual
- Responsable
- Amable
- Empático
- Manejo de idiomas intermedio/avanzado

### 36.3 Organización en Sede

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 62.- Organización de VIL en sede*

*Imagen 62.- Organización de VIL en sede*





# FUERZA DE TRABAJO Y UNIFORMES

**WKF**





El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de la operación del área funcional FUERZA DE TRABAJO Y UNIFORMES (WKF). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al área funcional y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **37 MÓDULO 1: Conoce el Área FUNCIONAL**

### **37.1 Descripción**

Como equipo de Workforce nos aseguramos de facilitar una buena experiencia de participación de staff y voluntariado. Propiciando las condiciones necesarias para un buen clima organizacional y bienestar general durante la operación de los juegos.

Workforce estará a cargo de la operación de 2 espacios en las sedes de competencia:

- Workforce Check In.
- Zona de descanso.

### **37.2 Actividades y servicios**

Las principales actividades llevadas a cabo por el área funcional durante su operación con voluntarios son:

- Implementación del Workforce Check In que es el espacio de control de acceso y salida para el staff y voluntariado de cada sede o recinto deportivo.
- Gestión de las Zonas de Descanso, mantener en óptimas condiciones el espacio descanso de Staff y voluntariado.
- Velar que todas las áreas en operación en sede con voluntariado tengan un buen trato y disposición para que el voluntariado y Staff puedan cumplir con sus actividades.

- La mesa de ayuda es un espacio que se encuentra en la zona de check in, que se encarga de brindar un soporte para atender consultas tanto de staff como de voluntariado en sedes de competencia.
- Implementación de los protocolos de conducta, el cual nos ayudará para mantener un buen trato, comportamiento y manejo durante la operación de los Juegos Panamericano y Parapanamericanos Santiago 2023.
- Dar soporte a otras áreas funcionales en temas de voluntariado en caso de cualquier eventualidad y poder resolver de forma oportuna.

### 37.3 Sedes donde nos desplegamos

#### 37.3.1. Sedes de competencia

El área funcional de fuerza de trabajo y uniformes tendrá operación con voluntarios en todas las sedes de competencia.

#### 37.3.2. Sedes de no competencia

El área funcional de fuerza de trabajo y uniformes tendrá operación con voluntarios en las siguientes sedes de no competencia:

- Aeropuertos
- Centro de Acreditaciones y Uniformes
- Villa Panamericana y Parapanamericana

### 37.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

El área de Workforce, presta servicio al staff y voluntariado de las distintas áreas funcionales que tienen operación en las sedes.

### 37.5 Operación en Games Time

En el siguiente cuadro encontrarás la información correspondiente a las actividades operativas que se realizarán en las sedes. Los horarios nos indican la hora de inicio de los turnos del voluntario Workforce.

La denominada 'hora 0' en las sedes de competencia se refiere al momento de inicio de la primera competencia del día. El símbolo '-' se utiliza con relación a la hora cero, lo cual significa que si una actividad comienza a las '- 3:00', iniciará tres horas antes del comienzo de la primera actividad. Por otro lado, el símbolo '+' hace referencia a la hora de finalización de la última competencia del día. Por lo tanto, si una actividad está programada para '+1:00', significa que dicha actividad finalizará una hora después de la finalización de la última competencia.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN
- 03:00	Apertura del Workforce check-in en día de competencia	Comienza la operación del Workforce Check-in	Workforce Check-in
-03:00	Acreditación de Fuerza Laboral	Escaneo y verificación de acreditaciones del staff y voluntariado para validación de turno de trabajo.	Workforce Check-in
-03:00	Entrega al personal snack de bienvenida y ticket de alimentación	Esta actividad se refiere a la entrega por turno del snack de bienvenida y el ticket de alimentación, para ser canjeado en los comedores	Workforce Check-in
-02:00	Apertura Zona de Descanso	Sector habilitado para descanso de Fuerza de Trabajo.	Zona de Descanso
-02:00	Apertura del Workforce Check-in en día de entrenamiento	Comienza la operación del Workforce Check-in	Workforce Check-in
00:00		Inicio competencia	
+01:00	Cierre de Workforce check-in y zona de descanso	El cierre de ambos sectores será 1 hora después de la finalización de la última sesión de competencia y/o entrenamiento.	Workforce check-in y Zona de Descanso

Tabla 39.- Operación de WKF en Games Time

## **38 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado**

### **38.1 Roles y funciones**

El rol del voluntariado será apoyar en la gestión operativa del área en cada una de las sedes en las cuales se despliegue y se asigne.

- Atención de personas voluntarias y staff en el Workforce check in, controlando la asistencia y dando apoyo a todos los que asisten a la sede.
- Atención en la mesa de orientación orientada al voluntariado.
- Realizar acciones orientadas a una buena experiencia de las personas voluntarias durante su turno de trabajo.
- Prestar apoyo a otras áreas que necesiten personas voluntarias según se requiera.

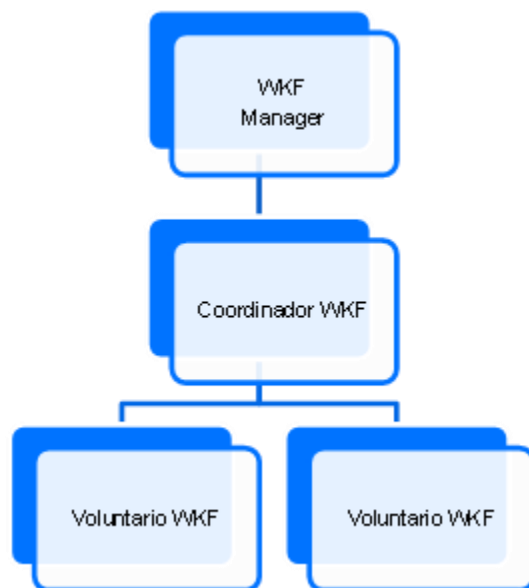
### **38.2 Habilidades y competencias**

- Orientación al servicio.
- Adaptación y flexibilidad.
- Habilidades comunicacionales.
- Manejo a nivel usuario de programas computacionales.

### **38.3 Organización en Sede**

La organización del área funcional en sede es la expresada en la *Imagen 63.- Organización de WKF en sede*

Imagen 63.- Organización de WKF en sede





# DEPORTES

SPT



El presente capítulo representa el instrumento para construir e impartir los contenidos específicos de los deportes y/o disciplinas que se llevarán a cabo en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023; y de los cuales es responsable el área funcional DEPORTES (SPT). Los contenidos aquí desarrollados persiguen el objetivo de capacitar a los voluntarios asignados al cada uno de estos y facilitar su incorporación a los equipos de trabajo.

## **39 MODULO 1: Conoce el Deporte Tiro con Arco (ARC)**

### **39.1 Descripción**

#### **39.1.1. Prueba de arco recurvo**

Ronda de clasificación: Los arqueros deben disparar un total de 72 flechas a 70 metros. Doce series de seis flechas, en un margen de 3 minutos, a una diana de 122 centímetros de diámetro (con valores del 1 al 10).

Ronda de partidos individuales: Los arqueros en cada sexo son ranqueados según sus posiciones en la ronda de clasificación y compiten en partidos de eliminación directa a 70 metros, mediante el sistema de sets, hasta obtener seis puntos y llegar a la disputa por la medalla de oro, en correspondencia con lo establecido en el reglamento de la World Archery.

Ronda por equipos: Los ocho equipos, integrados por tres arqueros, tanto femeninos como masculinos, son rankeados según sus posiciones determinadas por la puntuación total en la ronda de clasificación. Los equipos disputan partidos de eliminación directa, mediante el sistema de sets, hasta obtener 5 puntos a 70 metros, con blancos de 122 centímetros, llegando a la disputa por la medalla de oro.

Ronda por equipos mixtos: Los equipos integrados por dos atletas, un hombre y una mujer, de la misma categoría y disciplina deportiva, según sus posiciones determinadas por la puntuación total en la ronda de clasificación, disputarán partidos de eliminación directa mediante el sistema de sets, hasta obtener 5 puntos a 70 metros, con blancos de 122 centímetros, llegando a la disputa por la medalla de oro.

#### 39.1.2. Prueba de arco compuesto

Ronda de clasificación: Los arqueros deben disparar un total de 72 flechas a 50 metros. Doce series de 6 flechas, disparadas en un margen de 3 minutos a una diana de 80 centímetros de diámetro (con valores del 5 al 10).

Ronda de partidos individuales: Los arqueros en cada sexo son ranqueados según sus posiciones en la ronda clasificatoria y compiten en partidos de eliminación directa, disparando un total de 15 flechas (cinco series de tres flechas) a 50 metros, hasta llegar a la disputa por la medalla de oro, en correspondencia con lo establecido en el reglamento de la World Archery.

Ronda por equipos mixtos: Los equipos integrados por dos arqueros, un hombre y una mujer, se enfrentarán, según sus posiciones determinadas por la puntuación total en la ronda clasificatoria, los partidos de eliminación directa, disparando un total de 16 flechas (cuatro series de cuatro flechas) a 50 metros con blancos de 80 centímetros, llegando hasta la disputa por la medalla de oro.

#### 39.2 Pruebas y Medallas

Este deporte panamericano contará con diez pruebas en las cuales se repartirán un total de 30 medallas (10 de oro, 10 de plata y 10 de bronce); la información de estas se detalla a continuación en la *Tabla 40.- Pruebas y Medallas de ARC*



PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Recurvo individual femeninos	1	1	1	3
Compuesto individual femeninos	1	1	1	3
Recurvo por equipos femeninos	1	1	1	3
Compuesto por equipos femeninos	1	1	1	3
Recurvo individual masculinos	1	1	1	3
Compuesto individual masculinos	1	1	1	3
Recurvo por equipos masculinos	1	1	1	3
Compuesto por equipos masculinos	1	1	1	3
Equipos mixtos compuesto	1	1	1	3
Equipos mixtos recurvo	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Tabla 40.- Pruebas y Medallas de ARC

### 39.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Tiro con Arco del Parque Peñalolén en la ciudad de Santiago de Chile.

**Dirección:** José Arrieta 7659, Peñalolén.

### 39.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Jueces

### 39.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Actividad de Ingreso	Hora de llegada a la Sede
07:05	Actividad Operativa	Entrega de tareas
07:10	Actividad Operativa	Entrega de implementación deportiva
07:11	Actividad Operativa	Activación lounge de atletas- OT
07:30	Actividad de Ingreso	Llegada delegaciones
07:35	Actividad Operativa	Entrega de equipamiento deportivo
07:40	Actividad Operativa	Apoyo a las delegaciones
07:45	Actividad Operativa	Apoyo a la preparación de IANSEO
08:50	Actividad Operativa	Entrega de planillas en cada Target
09:00	Actividad Operativa	Inicio competencia
09:03	Actividad Operativa	Recogida de resultados

Tabla 41.- Operación de SPT - ARC en Games time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
09:12	Actividad Operativa	Recogida de resultados
09:21	Actividad Operativa	Recogida de resultados
10:57	Actividad Operativa	Preparación FOP competencia de equipos
11:25	Actividad Operativa	Recogida de resultados
12:30	Actividad Salida	Termino primera sesión
12:35	Actividad Operativa	Limpieza de la Sede
12:40	Actividad Ingreso	Entrada segundo turno
12:45	Actividad Operativa	Entrega de equipamiento deportivo
12:50	Actividad Operativa	Entrega de implementos deportivos
14:03	Actividad Operativa	Recogida de resultados
15:55	Actividad Operativa	Preparación FOV competencia de equipos
17:23	Actividad Operativa	Recibir el equipamiento deportivo de las delegaciones
17:40	Actividad Operativa	Limpieza de la sede
18:10	Actividad Operativa	Reunión con el equipo de trabajo
18:15	Actividad de salida	Término del turno

Tabla 41.- Operación de SPT - ARC en Games time (Continuación)

## 40 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado de Tiro con Arco

### 40.1 Roles y funciones

- Apoyo a las delegaciones a su llegada a la sede
- Entregar la implementación al Staff técnico para el armado del campo
- Entregar los implementos deportivos a las delegaciones guardas en la bodega
- Apoyo en la recogida y entrega de resultados
- Cuidado de la zona atletas espectador de asientos en las gradas
- Apoyar a los atletas en la sede entrenamientos
- Apoyar a las delegaciones en la sede de competencia

### 40.2 Habilidades y competencias

Cualquier persona puede formar parte del voluntariado deportivo para Tiro con Arco; sin embargo, es ideal que tengan las siguientes capacidades:

- Proactivo
- Mantener limpio su zona de trabajo
- Alta capacidad de escucha
- Empático
- Ser responsable en el desempeño de sus labores
- Tener clara su jefatura y obligaciones
- Estar atento y prevenir situaciones riesgo

#### 40.3 Organización en Sede

- Sport Manager: Ricardo Baños Allue
- Operador técnico: William Smith
- Servicio a los Juegos y Líder de los voluntariado: Raimundo Castro

## 41 MODULO 1: Conoce el Deporte Patinaje Artístico (ARS)

### 41.1 Descripción

Se dice que el patinaje se originó en Holanda durante el siglo XVII gracias a un hombre que quiso continuar patinando en verano, cuando los canales se habían descongelado. Les puso ruedas a sus zapatos y empezó a patinar sobre el suelo.

En el siglo siguiente se patentaron los primeros patines por el belga John Joseph Merlín, en 1760. En el programa olímpico ha sido considerado desde los Juegos de Londres 1908.

El patinaje artístico se introdujo en los Juegos Panamericanos de San Juan 1979. El medallero histórico es liderado por la delegación estadounidense, que ostenta 18 preseas de oro. La sigue Argentina, con siete medallas doradas.

### 41.2 Pruebas y Medallas

Se contemplan dos evaluaciones técnicas programa corto y programa largo los que darán la sumatoria total para el resultado final entregando Medallas a los tres primeros lugares en Damas y Varones.

### 41.3 Sedes donde nos desplegamos

- Velódromo del Parque Peñalolén en la ciudad de Santiago de Chile.

**Dirección:** José Arrieta 7659, Peñalolén

### 41.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Nuestros servicios están enfocados en brindar la información necesaria a los Atletas, Técnico, Jueces. Lo anterior logrando un óptimo desplazamiento tanto en entrenamientos y periodo de competencia. Siempre recalando cada una de las áreas habilitadas. (Camarines, Zona Descanso; Salida y Entrada a Pista).

#### 41.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Actividad de Ingreso	Hora de llegada a la Sede
07:05	Actividad Operativa	Entrega de tareas
09:00	Actividad Operativa	Inicio competencia
18:10	Actividad Operativa	Reunión con el equipo de trabajo
18:15	Actividad de salida	Término del turno

Tabla 42.- Operación de SPT - ARS en Games time

## 42 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 42.1 Roles y funciones

- Entrada Atletas FOP
- Salida Atletas FOP
- Zona Descanso FOP
- Kiss & Cry
- Informaciones
- Zona Jueces
- Zona Prensa
- Zona Fotógrafos
- Limpieza Pista

La función principal es lograr la limpieza de pista en el menos tiempo posible durante entrenamientos y en competencia.

Entrenamientos: La limpieza del FOP se realizará con parejas de 2 voluntarios habilitados con mopas avión de 1.5mt c/u.

Competencia: Solo en competencia se autoriza el ingreso de personas a pista pudiendo ser estas Atletas, Técnicos, Personal de Salud o Voluntarios previa autorización de Juez General.

Se deberá dejar pista limpia al término de cada entrenamiento y día de competencia.

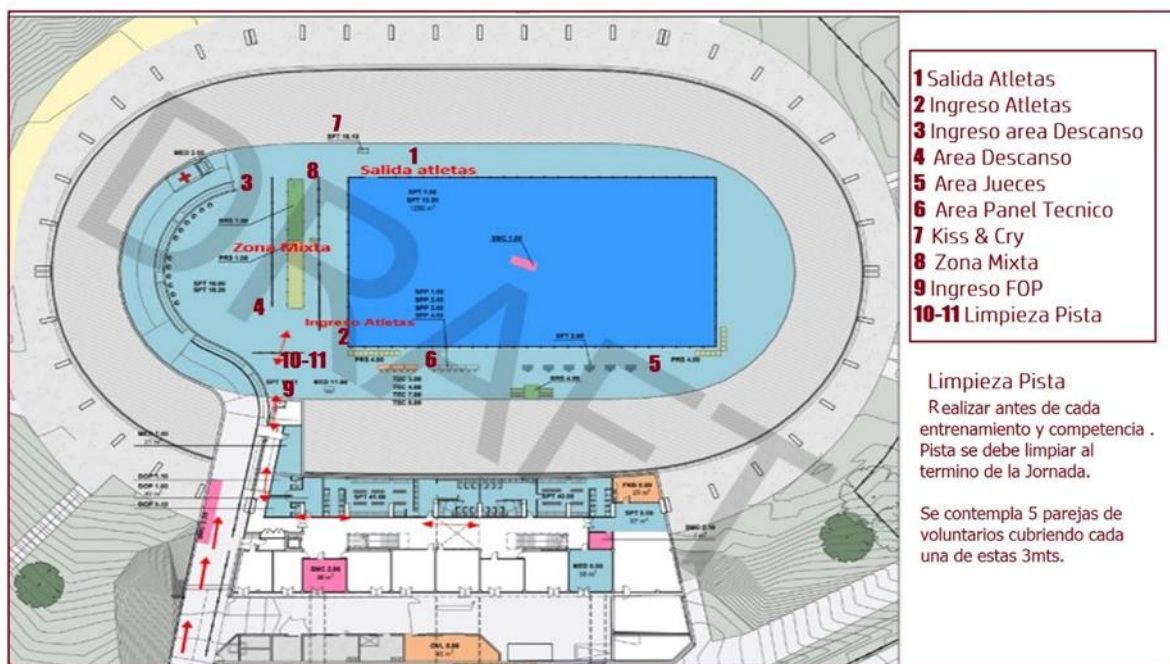
#### 42.2 Habilidades y competencias

Durante la competencia los voluntarios deben estar siempre atento a lo que suceda en pista independiente del rol específico que se entregue si el juez general solicita un requerimiento (Limpieza de Pista durante la competencia, Elemento externo en la pista ETC).

#### 42.3 Organización en Sede

En la Imagen 64.- Organización de SPT – ARS en sede; se puede observar la organización en sede para la competencia de patinaje artístico

Imagen 64.- Organización de SPT – ARS en sede



## 43 MODULO 1: Conoce el Deporte Atletismo (ATH)

### 43.1 Descripción

Las competencias de Atletismo en los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023 iniciará con la Maratón el día 22 de octubre y los demás eventos se llevarán a cabo desde el 29 de octubre al 04 de noviembre de 2023.

El Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez, ubicado en Av. Pedro de Valdivia 4801, Ñuñoa, Región Metropolitana, es la sede de competencia donde se realizarán las pruebas de pista y campo del 30 de octubre al 4 de noviembre de 2023.

El circuito de Ciudad, con sede en el Parque O'Higgins, recibirá la competencia de maratón y marcha atlética. La maratón se realizará el 22 de octubre en un recorrido de 21 kilómetros al que se le darán dos vueltas. Y la marcha atlética se realizará en un circuito de 1 km sobre la explanada de Campo de Marte, el 29 de octubre para los 20 km y el 4 de noviembre los 35 km mixtos.

Este manual ha sido creado con el fin de preparar a quienes sin duda conforman el corazón -junto con los atletas- de un megaevento deportivo de estas características y que será organizado por primera vez en nuestro país.

### 43.2 Pruebas y Medallas

El atletismo es uno de los deportes más vistos de los Juegos Panamericanos, e incluye eventos de pista, campo y ruta. El Atletismo recibirá a 780 deportistas de 41 países de América. Y convocará a 115 oficiales técnicos entre nacionales e internacionales.

Entre los eventos de pista se encuentran las carreras de velocidad, medio fondo y fondo, con distancias que van desde 100 m a los 10.000 m; carreras con vallas; carreras con obstáculos, y los relevos de 4 x 100 m y 4 x 400 m. Los eventos de campo se dividen en

lanzamientos (martillo, disco, jabalina e impulsión de bala), saltos (salto largo, triple, alto y con garrocha); y los eventos de ruta incluyen maratón y marcha.

#### 43.3 Sedes donde nos desplegamos

- Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez.  
**Dirección:** Av. Grecia 2001, Ñuñoa, Región Metropolitana de Santiago
- Explanada Campo de Marte del Parque O'Higgins.  
**Dirección:** Av. Bauchef 1387, Santiago, Región Metropolitana de Santiago

#### 43.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Delegados de equipo
- Oficiales Técnicos

#### 43.5 Operación en Games Time

##### 43.5.1. Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-08:30	Llegada	Ingreso de Voluntarios (turno 1)
-08:15	Operación	Reunión informativa diaria con los líderes de voluntarios
-08:15	Operación	Conformación de equipos y distribución de funciones.
-08:00	Operación	Supervisión de espacios operativos / Reposición hielo y bebidas.
-08:00	Operación	Activación del Gimnasio, Zona de lanzamientos y Sala de Atletas
-07:55	Operación	Activación del Centro de Información Técnica
-07:30	Operación	Atención y orientación a atletas desde la llegada del primer bus de equipos a entrenar
-03:00	Operación	Atención y orientación a atletas hasta la salida del último bus de equipos de entrenar
-03:00	Operación	Limpieza y gestión de residuos / Reposición hielo y bebidas.
-02:00	Operación	Llegada del primer bus de equipos a competir

Tabla 43.- Operación de SPT - ATH en Games Time (Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez)



+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:00	Operación	Ingreso de espectadores a la sede
-01:30	Operación	Ingreso de Voluntarios (turno 2)
-01:15	Operación	Reunión de Staff
-01:15	Operación	Atención y orientación a la llegada de oficiales técnicos
-01:00	Operación	Reunión de oficiales técnicos y sport manager
-00:45	Operación	Reunión informativa diaria con los líderes de voluntarios
00:00	Operación	Inicio de la primera competencia de la sesión
	Operación	Desarrollo de competencia
	Operación	Fin de la última competencia de la sesión
+05:35	Operación	Retorno de radios TO's
+05:55	Operación	Reunión equipo - Debriefing
+06:00	Operación	Retiro de equipamiento deportivo del FOP
+06:20	Operación	Atención y orientación a atletas para la salida del último bus
+06:30	Salida	Salida de Voluntarios

Tabla 43.- Operación de SPT - ATH en Games Time (Coliseo del Estadio Nacional Julio Martínez) (Continuación)

#### 43.5.2. Explanada Campo de Marte del Parque O'Higgins.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Llegada	Ingreso de Voluntarios
-02:45	Operación	Reunión informativa diaria con los líderes de voluntarios
-02:30	Operación	Conformación de equipos y distribución de funciones.
-02:30	Operación	Supervisión de espacios operativos / Reposición hielo y bebidas.
-02:30	Operación	Activación de la sala de Atletas y servicios
-02:30	Operación	Activación del Centro de Información Técnica
-02:00	Operación	Atención y orientación a atletas desde la llegada del primer bus de equipos a competir.
-01:30	Operación	Reunión de Staff
-01:30	Operación	Atención y orientación a la llegada de oficiales técnicos
-01:30	Operación	Reunión de oficiales técnicos y sport manager
00:00	Operación	Inicio de la primera competencia de la sesión
	Operación	Desarrollo de competencia
+03:50	Operación	Fin de la última competencia de la sesión
+04:15	Operación	Retorno de radios TO's
+04:25	Operación	Atención y orientación a atletas para la salida del último bus
+04:30	Operación	Reunión equipo - Debriefing
+04:35	Salida	Salida de Voluntarios

Tabla 44.- Operación de SPT - ATH en Games Time (Explanada Campo de Marte del Parque O'Higgins)

## 44 MÓDULO 2: Funciones del voluntario

### 44.1 Roles y funciones: ACN [Coliseo del Estadio Nacional]

#### 44.1.1. Servicios para atletas y delegaciones

- Liderar los servicios a delegaciones
- Controlar el ingreso y orden en el gimnasio
- Apoyar en el abastecimiento de bebidas y hielo / orden de espacios 1
- Apoyar en la sala de atletas
- Apoyar en las llegadas y salidas de atletas
- Apoyar en la atención a deportistas zona de lanzamientos alterna
- Controlar los accesos deportes BOH
- Controlar los accesos zona de lanzamientos alterna

#### 44.1.2. Atención específica a atletas

- Liderar la atención a atletas
- Apoyar en la bodega de equipamiento de entrenamiento
- Apoyar en Centro de Información Técnica
- Apoyar en la atención a deportistas zona de lanzamientos alterna
- Controlar el accesos al BOH
- Controlar el accesos a zona de lanzamientos alterna
- Controlar el accesos zona de entrenadores

#### 44.1.3. Actividades precompetitivas

- Liderar de actividades en BOH precompetitivas
- Liderar Cámara de llamada inicial
- Liderar Cámara de llamada final

- Liderar bodega de equipamiento de competencia
- Liderar en servicio de FI y TO's
- Apoyar la Sala de ITO's y NTO's
- Apoyar la Sala DTI's
- Apoyar el retorno a la zona entrenamiento / calentamiento
- Apoyar el abastecimiento de bebidas y hielo / orden de espacios 2

#### 44.1.4. Actividades en competencia

- Liderar en FOP competencia
- Liderar la operación de canastilleros
- Apoyar el control de ingreso al FOP
- Apoyar en eventos de saltos horizontales o verticales
- Apoyar en eventos de lanzamientos
- Apoyar en eventos de pista
- Liderar la operación post competencia
- Controlar la salida del FOP
- Apoyar en zona mixta
- Apoyar en la sala de post competencia
- Apoyar el acompañamiento de medallistas

#### 44.2 Habilidades y competencias

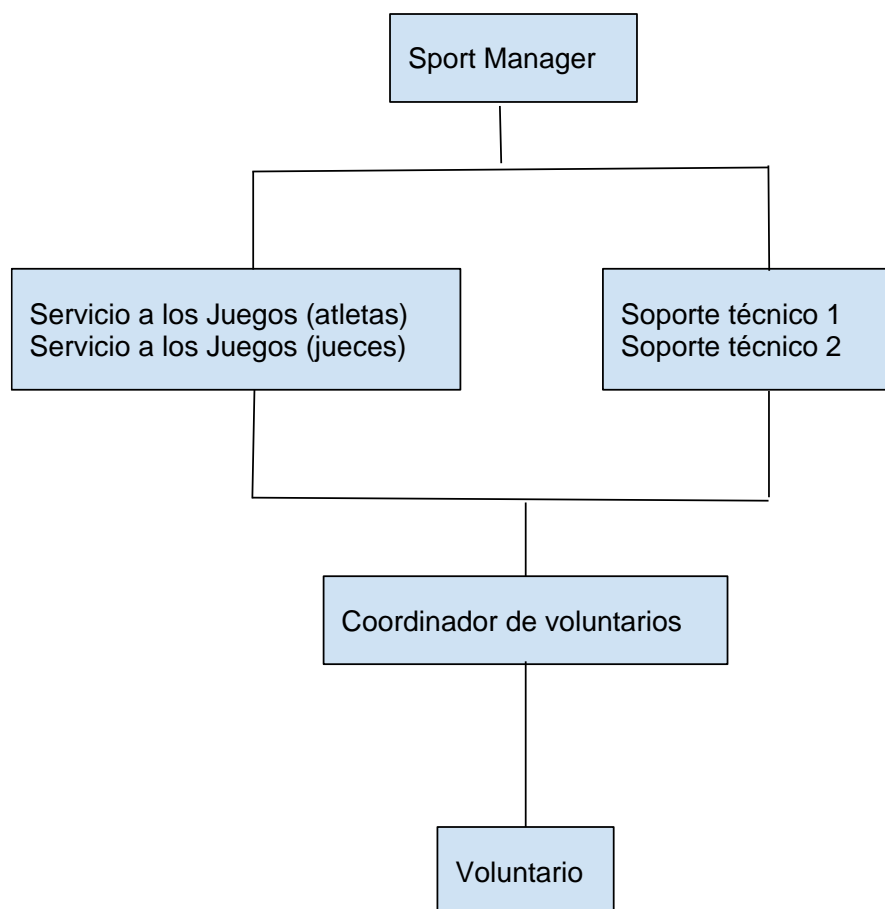
En General el voluntario deberá tener las siguientes características y habilidades

- Conocimiento básico del deporte
- Habilidades comunicacionales
- Empatía
- Conocimiento del deporte

- Buena relación con deportistas y oficiales
- Buscador de soluciones y creativo
- Deseable Ex deportista
- Deseable hable inglés
- Motivación y Alegre
- Compromiso y Respeto
- Responsable y Honesto

#### 44.3 Organización en Sede

Imagen 65.- Organización de SPT - ATH en sede



## 45 MODULO 1: Conoce el Deporte Béisbol Y Sóftbol (BBL / SBL)

### 45.1 Descripción

Nuestra área de Deportes es la encargada de coordinar en su totalidad, todas las acciones técnicas deportivas, necesarias para que el torneo de nuestra especialidad se lleve a cabo en estos Juegos Panamericanos y Para Panamericanos Santiago 2023

### 45.2 Pruebas y Medallas

El Béisbol, se llevará a cabo desde el 17 al 28 de Octubre, con disputa de medallas de Oro, Plata y Bronce para los equipos de 24 jugadores que las ganen.

El Sóftbol realizará su competencia desde el 26 de Octubre al 4 de Noviembre, donde los 8 equipos con 16 jugadoras darán lo mejor de sí para llevar una medalla a su país.

### 45.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Béisbol y Sóftbol
- **Dirección:** Av. Pablo Neruda 3119, Cerrillos, Región Metropolitana.

### 45.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Jugadores y jugadoras de los equipos de Béisbol y Sóftbol de países de nuestro continente americano, dirigentes y presidentes de Confederaciones Panamericanas, Jueces de la competencia y todo aquel espectador que llegue al recinto a disfrutar de los juegos de Béisbol y Sóftbol.

### 45.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Actividad de ingreso	Llegada SPT
07:00	Actividad de ingreso	Apertura DBS
07:15	Actividad de ingreso	Ingreso de WKF incluidos voluntarios

Tabla 45.- Operación de SPT - BBL/SBL en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:20	Actividad operativa	Reunión informativa diaria con los líderes de equipo
07:20	Actividad operativa	Distribución de radios en la apertura al equipo de trabajo.
07:30	Actividad operativa	Revisión Lounge de Atletas
07:35	Actividad operativa	Revisión FOP - WUF
07:35	Actividad operativa	Equipo de mantenimiento para el Warm Up Field inicia operación en terreno
07:35	Actividad operativa	Equipo de mantenimiento para el FOP inicia operación en terreno
07:40	Actividad operativa	Revisión Oficinas (Torre de Control)
07:40	Actividad operativa	Revisión Lounge de Jueces
07:40	Actividad operativa	Revisión Camarines Jueces
07:40	Actividad operativa	Revisión Camarines Equipos FOP
07:40	Actividad operativa	Revisión Camarines Equipos Warm Up Field
07:45	Actividad de ingreso	Llegada Gerente/Director de Torneo
07:45	Actividad operativa	Llegada Ambulancia
07:50	Actividad de ingreso	Llegada de equipos a competir Sesión 1
08:00	Actividad de ingreso	Llegada grupo de OT al estadio
08:00	Actividad operativa	Inicio Pre Game Equipo 1 FOP
08:00	Actividad operativa	Inicio Pre Game Equipo 2 Warm Up Field
08:05	Actividad operativa	Reunión coordinación con el gerente/director de la competencia
08:50	Actividad de ingreso	Apertura de Tribunas FOP
09:10	Actividad operativa	Revisión de FOP por parte de los jueces
09:10	Actividad operativa	Finaliza Pre Game Warm Up Field
09:10	Actividad operativa	Finaliza Pre Game en FOP
09:10	Actividad operativa	Traslado Equipo WUF hacia FOP
09:10	Actividad operativa	Equipo de mantenimiento para el Warm Up Field inicia operación en terreno
09:10	Actividad operativa	Equipo de mantenimiento para el FOP inicia operación en terreno
09:20	Actividad operativa	Locutor hace presentación de Juego y Line Up de Equipos
09:23	Actividad operativa	Himnos
09:25	Actividad operativa	Reunión Home Plate Equipos / Intercambio Line Up
09:27	Actividad operativa	Calentamiento Pitcher en FOP
09:30	Inicio de la competencia	Juego BBL 1
09:40	Actividad operativa	Llegada Equipo a práctica 1
09:50	Inicio del entrenamiento	Práctica Sesión 1 WUF
11:10	Fin del entrenamiento	Práctica Sesión 1 WUF

Tabla 45.- Operación de SPT - BBL/SBL en Games Time (Continuación)

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
11:15	Actividad operativa	Retiro Equipo Práctica 1
11:10	Actividad operativa	Equipo de mantención para el Warm Up Field inicia operación en terreno
11:25	Actividad operativa	Llegada Equipo a práctica 2
11:30	Inicio del entrenamiento	Práctica Sesión 2 WUF
12:50	Fin del entrenamiento	Práctica Sesión 2 WUF
12:50	Actividad operativa	Retiro Equipo Práctica 2
12:50	Actividad operativa	Equipo de mantención para el Warm Up Field inicia operación en terreno
13:00	Fin de la competencia	Juego BBL 1
13:00	Actividad operativa	Equipo de mantención para el FOP inicia operación en terreno
13:00	Actividad de ingreso	Llegada grupo OT Sesión 2
13:15	Actividad operativa	Llegada de equipos a competir sesión 2
13:25	Actividad operativa	Inicio Pre Game Equipo 3 FOP
13:25	Actividad operativa	Inicio Pre Game Equipo 4 Warm Up Field
13:20	Actividad de salida	Retiro Equipos Competencia Sesión1
14:45	Actividad operativa	Llegada Equipo a Práctica Sesión 3
14:35	Actividad operativa	Revisión de FOP por parte de los jueces
14:35	Actividad operativa	Finaliza Pre Game Warm Up Field
14:35	Actividad operativa	Traslado Equipo WUF hacia FOP
14:35	Actividad operativa	Finaliza Pre Game en FOP
14:35	Actividad operativa	Equipo de mantención para el FOP inicia operación en terreno
14:35	Actividad operativa	Equipo de mantención para el Warm Up Field inicia operación en terreno
14:50	Actividad operativa	Locutor hace presentación de Juego y Line Up de Equipos
14:53	Actividad operativa	Himnos
14:55	Actividad operativa	Reunión Home Plate Equipos / Intercambio Line Up
14:55	Inicio del entrenamiento	Practica Sesión 3 WUF
14:57	Actividad operativa	Calentamiento Pitcher en FOP
15:00	Inicio de la competencia	Juego BBL 2
16:15	Fin del entrenamiento	Practica Sesión 3 WUF
16:15	Actividad operativa	Equipo de mantención para el Warm Up Field inicia operación en terreno
16:20	Actividad de salida	Retiro Equipo Práctica 3
16:45	Actividad operativa	Llegada Equipo a Práctica Sesión 4
16:50	Inicio del entrenamiento	Practica Sesión 4 WUF

Tabla 45.- Operación de SPT - BBL/SBL en Games Time (Continuación)

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
18:10	Fin del entrenamiento	Practica Sesión 4 WUF
18:10	Actividad operativa	Equipo de mantención para el Warm Up Field inicia operación en terreno
18:15	Actividad de salida	Retiro Equipo Práctica 4
18:20	Actividad de salida	Cierre Camarines Atletas WUF
18:30	Fin de la competencia	Juego BBL 2
18:30	Actividad operativa	Equipo de mantención para el FOP inicia operación en terreno
18:35	Actividad de salida	Retiro Espectadores Tribuna
18:45	Actividad de salida	Retiro Jueces Competencia y Anotadores
18:50	Actividad de salida	Cierre Camarines Jueces
18:45	Actividad de salida	Retiro Director Torneo
19:00	Actividad de salida	Retiro Equipos Competencia Sesión 2
19:05	Actividad de salida	Revisión Camarines Atletas
18:50	Actividad de salida	Revisión Oficinas
19:00	Actividad operativa	Revisión FOP
19:10	Actividad operativa	Llegada de buses para WKF
19:10	Actividad operativa	Reunión informativa diaria con los líderes de equipo
19:20	Actividad operativa	Revisión total de DBS
19:30	Actividad operativa	Cierre DBS

Tabla 45.- Operación de SPT - BBL/SBL en Games Time (Continuación)

## 46 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 46.1 Roles y funciones

- Mantención y preparación de Campo de Juego y Entrenamiento
- Acompañante de las selecciones participantes en el Torneo
- Control de Accesos a sectores exclusivo para deportistas, jueces y dirigentes
- Facilitación de implementos para las selecciones
- Cooperación en la distribución de material informativo entre áreas que las requieran

### 46.2 Habilidades y competencias

Esperamos que seas una persona proactiva, servicial, colaborativa y responsable, con habilidades blandas principalmente empáticas para orientar y servir a los más importantes



actores de esta competencia: Deportistas, Jueces y Dirigentes, basados en el más profundo de los respetos y una moral representativos de nuestra calidad de Voluntarios.

### 46.3 Organización en Sede

*Imagen 66.- Organización en de SPT - BBL/SBL en sede*



## 47 MODULO 1: Conoce el Deporte Básquetbol 3x3 (BK3)

### 47.1 Descripción

El voluntariado técnico apoya a los atletas (96), delegados (48) oficiales técnicos (18) durante los días de entrenamiento y competencia. A la Familia y público durante la competencia.

### 47.2 Pruebas y Medallas

- Entrenamientos simultáneos en ambas canchas del 17 al 20 de octubre
- Competencia damas y varones alternadamente del 21 al 23 de octubre
- Se disputan medalla de oro, plata y bronce en damas y varones

### 47.3 Sedes donde nos desplegamos

- Estadio Español

**Dirección:** Nevería 4855, Las Condes, Región Metropolitana.

### 47.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo
- Oficiales Técnicos
- Familia Panamericana
- Público en general

### 47.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
12:00	Llegada atletas primer juego del día	Apoyo en los flujos de atletas
12:15	Calentamiento atletas primer partido	Apoyo en calentamientos, balones, reponer agua, limpiar

Tabla 46.- Operación de SPT - BK3 en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
13:00	Inicio competencia	Apoyo en los accesos al FOP, no dejar circular gente en áreas que entorpezcan el juego
12:00	Centro de informaciones	Activación, entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y delegados, familia y oficiales técnicos
13:00	Control de acceso	Controlar accesos a áreas de competencia, calentamiento para atletas y oficiales.
13:00	Control acceso	Controlar acceso a zona de descanso y Lounge de atletas, oficiales técnicos, familia.
13:00	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
13:30	Termino e inicio de juegos	Apoyo en los flujos de atletas, salida y entradas al FOP
13:30	Competencia	Cada media hora se repiten los flujos, entrada y salidas de FOP, zona de atletas
13:00	Llegadas desde villa	Cada una hora se produce llegada de atletas, controlar flujos a zona de atletas
13:30	Limpieza	Cada media hora se limpian FOP y cancha de entrenamiento
21:00	Fin sesión	Reunión de evaluación

Tabla 46.- Operación de SPT - BK3 en Games Time

## 48 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 48.1 Roles y funciones

#### 48.1.1. Apoyo en entrenamientos:

- Traslado de atletas (dirigirlos y orientarlos en su sector de entrenamiento) y atención a requerimientos específicos (baño, agua).
- Reponer agua, entrega y retiro de balones
- Orden y limpieza: Ordenar y limpiar áreas de entrenamiento.

#### 48.1.2. Centro de Informaciones:

- Activación: abrir el sector de informaciones y apoyar al encargado del Centro de información (SID)

- Repartir información específica: Imprimir o fotocopiar programación de entrenamientos y programación de competencia diaria, información de la sede
- Responder consultas propias de la sede a los delegados, atletas, oficiales técnicos y familia (sectores habilitados, accesos, baños, camarines, sector de graderías, lounge, etc.)

#### 48.1.3. Control de accesos:

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, oficiales de equipo, oficiales técnicos, delegados, familia revisar que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de competencia, Zona de Oficiales Técnicos, Zona de atleta espectador, Lounge atletas, Lounge Oficiales técnicos y/o Zona de familia.

#### 48.1.4. Apoyo Oficiales Técnicos:

- Acompañar a los Oficiales Técnicos en los desplazamientos a las distintas áreas
- Estar atento a sus requerimientos.

#### 48.1.5. Apoyo en Competencia:

- Apoyar las diferentes actividades que se requieren en competencia.
- Acompañamiento en traslado de atletas; desde área de descanso a zona de calentamiento y luego a túnel acceso FOP
- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.
- Orden y limpieza en zonas de competencia.
- Controlar accesos al FOP durante los partidos (nadie debe ingresar al FOP una vez iniciado el juego) sólo el delegado técnico autoriza ingresos al FOP si es necesario (área médica, logística, tecnología, seguridad, etc.)

#### 48.1.6. Lounge Atletas:

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos.
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones.
- Contribuir con el aseo básico del sector.
- Estar atento a requerimientos especiales.

#### 48.1.7. Apoyo Federaciones Internacionales:

- Asistir al Encargado de esta área para satisfacer los requerimientos y necesidades de las Federaciones Internacionales (delegados, técnicos, presidentes de federaciones)

#### 48.1.8. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico con las distintas áreas funcionales

### 48.2 Habilidades y competencias

- Responsable
- Comunicación efectiva, ser capaz de comunicarse claramente y de manera amigable con atletas, espectadores y otros miembros del equipo
- Trabajo en equipo: Los Juegos Panamericanos son un esfuerzo conjunto
- Organización y atención al detalle: El manejo de múltiples tareas y el seguimiento de instrucciones son importantes
- Enfrentar desafíos y resolver problemas de manera rápida y eficiente
- Idealmente tener conocimientos de la disciplina o del deporte en general

### 48.3 Organización en Sede

Imagen 67.- Organización de SPT - BK3 en sede



## 49 MODULO 1: Conoce el Deporte Breaking (BKG)

El área funcional de SPT o Sport de la disciplina del Breaking está encargada de brindar un servicio completo a los atletas, oficiales de equipo y técnicos que participarán de la competencia en nuestros juegos panamericanos Santiago 2023.

El Breaking como deporte está realizando su debut histórico en los juegos panamericanos, donde tendremos el privilegio de compartir y ser testigos del desempeño de los mejores exponentes del continente, donde los ganadores obtendrán un cupo directo a los juegos olímpicos de Paris 2024.

### 49.1 Pruebas y Medallas

En Breaking tendremos 2 categorías estas son:

- Bgirls (Femenina)
- Bboys (Masculina)

Estos nombres hacen referencia a la abreviación de chico o chica del Break en inglés. Cada categoría tiene 16 participantes previamente clasificados los cuales competirán en formato olímpico en duelos conocidos como “batallas” de 1vs1.

Son dos días de competencia, en el primero se realizará la etapa de Round Robin que consiste en una fase de grupos de 4 atletas, donde deberán “batallar” todos contra todos una vez, mientras se lleva un conteo de rounds y votos ganados. Los dos primeros atletas de cada grupo avanzan a la fase eliminatoria para el segundo día.

En la segunda jornada tendremos la etapa eliminatoria con los 8 mejores de cada categoría (Bboy y Bgirl) las batallas son a 3 rounds, incluyendo las definiciones por medallas, luego del Top 8 se realizan las semifinales, los ganadores pasan a la final, los perdedores pasan a

disputar la medalla de bronce. Primero se realiza la competición por el bronce y luego la final por la medalla de oro y plata, los ganadores de la competencia clasifican directamente a los juegos olímpicos de parís 2024.

Se entregarán medallas de oro, plata y bronce en todos los eventos de la competencia de Breaking de los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023.

#### 49.2 Sedes donde nos desplegamos

- Gimnasio Chimkowe.

**Dirección:** Av. Grecia 8787, Peñalolén, Región Metropolitana.

#### 49.3 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de equipo (coach, preparadores físicos, etc)
- Oficiales técnicos. (Jueces, DTI, Head judge, Chair Person, MC y DJs)

#### 49.4 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia (17:00 .)
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 47.- Operación de SPT - BKG en Games Time

## 50 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 50.1 Roles y funciones

- Asegurar comida, agua, condiciones ambientales para el desarrollo de la competencia.



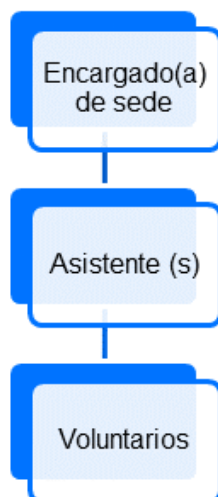
- Asistir a los oficiales técnicos cuando sea necesario.
- Asegurar que los atletas se presenten y se retiren donde corresponda.
- Informar a Líderes de necesidades o situaciones que afecten al funcionamiento del evento (imprevistos)
- Asegurar el orden en el uso de la zona de calentamiento y competencia.
- Disfrutar la experiencia siendo parte de la historia del deporte de nuestro continente.

## 50.2 Habilidades y competencias

- Trabajo en equipo
- Empatía
- Iniciativa
- Capacidad de organización
- Optimismo
- Tolerancia

## 50.3 Organización en Sede

Imagen 68.- Organización de SPT - BKG en sede



## 51 MODULO 1: Conoce el Deporte Ciclismo Carrera (BMX)

### 51.1 Descripción

¡Hola! Gracias por ser parte como voluntario del área funcional (AF) de Workforce (WKF) dando soporte al AF de Sports (SPT) de Ciclismo BMX Racing, este evento no podría llevarse a cabo sin ustedes. En conjunto trabajaremos por realizar un evento de primer nivel velando por la organización y ejecución técnica deportiva de este.

Trabajaremos codo a codo con otras AF, personal técnico, jueces, comisarios, público y por supuesto, con los atletas, protagonistas principales de este evento. Trabajaremos igualmente por mantener un ambiente de respeto y sana competencia, con el fin de ser fieles embajadores, a través de los valores, del espíritu deportivo que nos convoca.

### 51.2 Pruebas y Medallas

La AF de WKF junto con SPT estarán encargadas de orientar a los atletas dentro del field of play (FOP), dar soporte al control de accesos junto al equipo de security (SEC), apoyar a la operación técnica de la competencia deportiva, mantenimiento del FOP, dar soporte en el back of house (BOH) o boxes para deportistas entre la competencia.

Las actividades propias del deporte en las cuales van a participar son:

- Sesión de entrenamiento Martes 17/10, 09:00 – 13:40 horas.
- Sesión de entrenamiento Miércoles 18/10, 09:00 – 13:40 horas.
- Sesión de entrenamiento Jueves 19/10, 09:00 – 13:40 horas.
- Sesión de entrenamiento Viernes 20/10, 09:00 – 13:40 horas.
- Sesión de competencia contra reloj Sábado 21/10, 08:00 – 12:00 horas.
- Sesión de competencia carrera Domingo 22/10, 08:00 – 15:30 horas.

La competencia contra reloj no reparte medallas, sino que sirve para ordenar las series de la competencia carrera en función de los tiempos.

### 51.3 Sedes donde nos desplegamos

- Velódromo del Parque Peñalolén en la ciudad de Santiago de Chile.

**Dirección:** José Arrieta 7659, Peñalolén

### 51.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Público
- Equipo de Sports (SPT)
- Equipo de Transport (TRA)
- Equipo de Technical officers (TO)
- Equipo de Sport presentation (SPP)
- Equipo de Broadcast (BRS)
- Equipo médico (MED)

### 51.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia (17:00 .)
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 48.- Operación de SPT - BMX en Games Time

## 52 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 52.1 Roles y funciones

#### 52.1.1. Control de accesos y graderías:

- Gestión de control de acceso al FOP.
- Apoyo a equipo de security.

#### 52.1.2. Llamado de carreras y control de accesos:

- Llamado a deportistas.
- Soporte a equipo de technical officers.

#### 52.1.3. Soporte en back of house:

- Orientación a deportistas.
- Gestión de carpas para delegaciones.
- Control de acceso

#### 52.1.4. Soporte en pista:

- Mantenimiento de la pista.
- Soporte a los diferentes equipos como TO, TEC, SPP y BRS.
- Soporte a equipo médico.

#### 52.1.5. Soporte en gradería de deportistas y miembro de las delegaciones.

- Gestión de control de accesos.

### 52.2 Habilidades y competencias

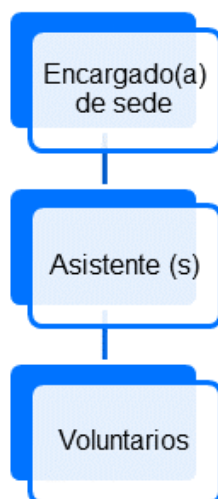
Es de gran ayuda que los voluntarios tengan conocimientos específicos del deporte, que conozcan las diferentes áreas propias de este y los cuidados y precauciones que estos

demandan. Al ser un deporte de velocidad, el tránsito dentro del FOP debe ser con extrema precaución, respetando los límites y zonas correspondientes.

Igualmente es necesario que los voluntarios conozcan el proceso de competencia en sí, cosa de poder entender el contexto en la realización de esta para poder estar atentos a las diversas necesidades de los distintos equipos y atletas.

### 52.3 Organización en Sede

*Imagen 69.- Organización de SPT - BMX en sede*



## 53 MODULO 1: Conoce el Bowling (BWL)

### 53.1 Descripción

La cancha cuenta con una medida de 1.06 centímetros de ancho. Mientras que el largo es de 18.29 m y en su superficie cuenta con 39 tablas angostas numeradas como referencia, solían hacerse son maple y pino, pero hoy en día son sintéticas hechas con finas partículas cubiertas con resina de melanina.

El mayor puntaje que puedes obtener sin un Strike es de 190 pero los Strike te permite duplicar tus próximos dos lanzamientos lo que un JUEGO PERFECTO con todos los Strike de dará 300.

Los profesionales en esta competencia siempre van por el JUEGO PERFECTO que es cuando el jugador ubica la bola entre las tablas 17 y 18 para que derribe los pinos 1, 3, 5 y 9 para que estos derriben los demás.

Hay maquinas que son especiales para colocar aceite en las pistas para mejor conservación de estas y a su vez colocan patrones de aceitado a lo largo y ancho de la pista, actualmente hay cientos de patrones que se pueden utilizar que permite deslizar la bola hasta llegar al REMATE (sector seco al final del patrón de aceitado) que aumenta la fricción de la bola haciendo que ruede sin deslizarse. Con esto el jugador puede lograr cualquier tiro profesional PATIN, GANCHO y RUEDO.

### 53.2 Pruebas y Medallas

Medallas que se disputan en la disciplina:

- Primer lugar: oro.
- Segundo lugar: plata.
- Tercer lugar: bronce.

### 53.3 Sedes donde nos desplegamos

- Mall Plaza Vespucio.

**Dirección:** Av. Vicuña Mackenna 7110, La Florida. Región Metropolitana.

### 53.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas.
- Oficiales Técnicos (Jueces nacionales e internacionales).
- Cuerpos Técnicos (Entrenadores, Ayudantes Técnicos, Otros).

### 53.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia.
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 49.- Operación de SPT - BWL en Games Time

## 54 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 54.1 Roles y funciones

Los voluntarios específicos de Bowling cumplen un rol importante en la operación deportiva, que va desde construir, preparar y habilitar las sedes para recibir a los atletas orientarlos respecto al área disponible de entrenamiento y competencia.

La operación exacta de los voluntarios sería la siguiente:

- Estar al tanto que los jugadores tengan su espacio disponible sin ningún obstáculo para su concentración en el juego.

- Verificar que nadie pueda caminar en la zona de jugadores cuando se está compitiendo.
- Solo pueden acercarse a un jugador si este lo solicita o requiere una ayuda adicional pero lo ideal es solo mantenerse en un punto neutro donde incomode a los jugadores, pero siempre listos para su ayuda en las horas de competencia
- Apoyar en orden de posición de equipos al inicio de la competencia para que estén en su lugar exacto, esto se realiza verificando las pantallas de anotación.
- Al terminar sus 8 líneas de juego guiarlos a la salida de las pistas para el inicio de la limpieza de pistas y posteriormente el ingreso del segundo grupo.

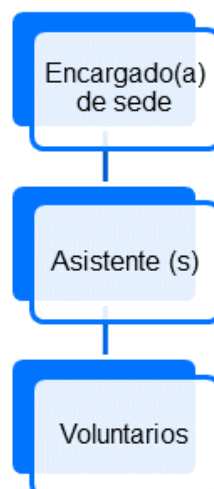
#### 54.2 Habilidades y competencias

Las habilidades del juego del bowling se basan más en la destreza y concentración del deportista, así como también el buen desempeño en la pista al momento de empezar un lanzamiento.

#### 54.3 Organización en Sede

El encargado de los voluntarios será Nicolás, y la organización es la siguiente:

*Imagen 70.- Organización de SPT - BWL en sede*





## 55 MODULO 1: Conoce el Deporte Escalada (CLB)

### 55.1 Descripción

Como voluntario en el área de escalada, desempeñarán un papel fundamental en el éxito de los eventos y actividades de escalada. Tendrás la oportunidad de apoyar y enriquecer la experiencia de los atletas y el público durante las competencias y eventos relacionados con este emocionante deporte.

Algunas descripciones de roles podrían ser: Asistente de seguridad y acceso, asistente de registro y acreditación, ayudante de jueces y oficiales, asistente técnico, guía y atención al público, apoyo logístico.

Tu compromiso y pasión por la escalada serán invaluable para crear un ambiente exitoso y seguro para los atletas y espectadores que participen en los eventos de escalada.

### 55.2 Pruebas y Medallas

El deporte de escalada tendrá tres competencias: Velocidad, Bloque y Dificultad. En la *Tabla 50.- Pruebas y Medallas de CLB.*

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Velocidad femenina	1	1	1	3
Velocidad masculina	1	1	1	3
Femenino Bloque y Dificultad	1	1	1	3
Masculino Bloque y Dificultad	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

Tabla 50.- Pruebas y Medallas de CLB

### 55.3 Sedes donde nos desplegamos

- Muros de Escalada Deportiva Parque Cerrillos
- **Dirección:** Pedro Aguirre Cerda 1600, Cerrillos, Región Metropolitana.

#### 55.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales técnicos
- Oficiales de equipo
- Clasificadores
- Federación internacional

#### 55.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
10:00	Masculino	Bloque & Dificultad – Bloque
13:00	Masculino	Bloque & Dificultad – Dificultad
19:00	Femenino	Velocidad
20:00	Femenino	Entrega Medallas Velocidad
10:00	Femenino	Bloque & Dificultad – Bloque
13:00	Femenino	Bloque & Dificultad – Dificultad
19:00	Masculino	Velocidad
20:00	Masculino	Entrega Medallas Velocidad
18:00	Masculino	Bloque & Dificultad – Bloque
19:50	Masculino	Bloque & Dificultad – Dificultad
21:00	Masculino	Entrega Medallas Bloque & Dificultad
18:00	Femenino	Bloque & Dificultad – Bloque
19:50	Femenino	Bloque & Dificultad – Dificultad
21:10	Femenino	Entrega Medallas Bloque & Dificultad

Tabla 51.- Operación de SPT - CLB en Games Time

## 56 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 56.1 Roles y funciones

- Líder BOH
- Líder en servicio de atletas
- Abastecimiento de bebidas y hielo / orden de espacios
- Sala de atletas

- Llegada y salida de buses
- Líder almacén de equipamiento de entrenamiento
- Almacén de equipamiento de entrenamiento
- SIC
- Aseguradores
- Limpiadores
- Control de accesos
- Líder en servicio de FI y TO's
- Líder Almacén de equipamiento de competencia
- Almacén de equipamiento de competencia
- Líder Cámara de llamada final
- Cámara de llamada final
- Líder FOP
- Ingreso al FOP
- Servicio de resultados
- Líder post competencia
- Salida del FOP
- Zona mixta
- Zona post competencia
- Acompañamiento de medallistas

## 56.2 Habilidades y competencias

Para ser un voluntario en competencias de Escalada Deportiva, es útil contar con ciertas características y habilidades específicas relacionadas con este deporte. Aquí tienes algunas de ellas:

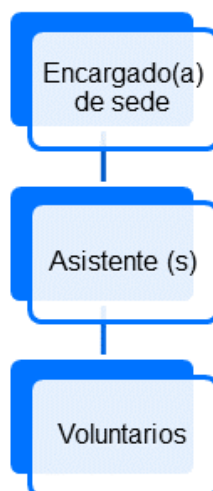
- **Conocimiento y pasión por la Escalada Deportiva:** Es importante tener un interés genuino por la escalada y estar familiarizado con sus técnicas, reglas y terminología. Si ya tienes experiencia escalando, esto será especialmente beneficioso.
- **Seguridad y responsabilidad:** La seguridad es primordial en la Escalada Deportiva. Como voluntario, debes seguir y hacer cumplir las normas de seguridad establecidas, garantizando que los atletas y el público estén protegidos en todo momento.
- **Habilidades de comunicación:** La Escalada Deportiva involucra una comunicación clara y efectiva entre los Atletas, Oficiales Técnicos y Voluntarios. Debes poder transmitir información de manera precisa y comprensible.
- **Orientación y guía:** Como voluntario en Escalada Deportiva, podrías desempeñar un papel de guía, asistiendo a los atletas y entrenadores en la ubicación y acceso a las áreas de competición y calentamiento.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Las competencias de escalada pueden tener horarios variables y cambios de última hora. Ser flexible y estar preparado para adaptarte a situaciones cambiantes es esencial.
- **Conciencia situacional:** Debes estar atento a lo que sucede alrededor, especialmente durante las competencias, para ayudar a resolver cualquier problema o emergencia que pueda surgir.
- **Resistencia física y emocional:** Las competencias de escalada pueden ser largas y exigentes. Es importante estar en buena forma física y tener resistencia para cumplir con tus tareas como voluntario.
- **Trabajo en equipo:** La escalada es un deporte que a menudo se practica en equipo. Como voluntario, trabajarás con otros voluntarios, jueces y personal de apoyo. La capacidad de colaborar eficazmente es fundamental.

- Capacidad para resolver problemas: Pueden surgir situaciones inesperadas durante las competencias. Ser capaz de resolver problemas de manera rápida y efectiva es una habilidad valiosa para un voluntario de escalada.
- Motivación y entusiasmo: Tu entusiasmo por el deporte puede ser contagioso y motivar a los atletas a dar lo mejor de sí mismos. Mostrar una actitud positiva y alentadora puede marcar la diferencia en la experiencia de los competidores.

Recuerda que el voluntariado en competencias de Escalada Deportiva es una oportunidad para contribuir al desarrollo y éxito del deporte, brindando apoyo y asistencia a atletas y organizadores. Tu dedicación y pasión por la escalada serán apreciadas y contribuirán al ambiente positivo de las competencias.

### 56.3 Organización en Sede

*Imagen 71.- Organización de SPT - CLB en sede*



## 57 MODULO 1: Conoce el Deporte Canotaje de Velocidad (CSP)

### 57.1 Descripción

En nuestra área, se encuentra el deporte de Canotaje, cuenta con dos disciplinas, Canotaje de Slalom y Canotaje de Velocidad, en ésta última, es donde nos centraremos.

El Canotaje de Velocidad es una disciplina olímpica que cuenta con la mayor masa crítica de atletas a nivel mundial, cabe señalar que la disciplina se practica en lagos y lagunas e inclusive ríos, pero de aguas calmas o quietas. Esta disciplina cuenta con varias modalidades a practicar, para los presentes Juegos Panamericanos Santiago 2023, competirán en Canoa y Kayak tanto en damas como varones. Las distancias a recorrer son 200m, 500m y 1.000m se diferencian entre damas y varones, además del tipo de modalidad, kayak o canoa.

El Canotaje de velocidad es una disciplina que se desarrolla en Chile entre las regiones del Maule, Biobío, Ñuble y Araucanía, principalmente, pero además existe en la región de Atacama (Hualde) y en la región de los Lagos (Castro). Se tiene un desarrollo de cerca de 350 palistas y el centro de entrenamiento de la selección Chilena se encuentra en Curauma, CEO, Viña del Mar.

Kayak de Velocidad: Es una embarcación donde el atleta va sentado y se desplaza a través de una pala, que se conforma por una pértiga que tiene una hoja en cada extremo. Se practica en embarcaciones individuales, dobles y cuádruples, denominadas de la siguiente manera

- K1= Kayak uno (individual)
- K2= Kayak doble
- K4= Kayak cuádruple

*Imagen 72.- Foto de Kayak individual*



Canoa de velocidad: Es una embarcación donde el atleta va hincado con una rodilla y la otra extendida a 110% para ayudar a la estabilidad del paleo del atleta.

*Imagen 73.- Foto de Canoa de velocidad*



## 57.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
K1 1.000 m - Masculino	1	1	1	3
K2 500 m - Masculino	1	1	1	3
K4 500 m - Masculino	1	1	1	3
C1 1.000 m - Masculino	1	1	1	3
C2 500 m - Masculino	1	1	1	3

*Tabla 52.- Pruebas y medallas de SPT - CSP*

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
K1 500 m - Femenino	1	1	1	3
K2 500 m - Femenino	1	1	1	3
K4 500 m - Femenino	1	1	1	3
C1 200 m - Femenino	1	1	1	3
C2 500 m - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Tabla 52.- Pruebas y medallas de SPT – CSP (Continuación)

### 57.3 Sedes donde nos desplegamos

- Laguna Grande de San Pedro de la Paz

**Dirección:** Los Fresnos, San Pedro de la Paz; Región Bío Bío

### 57.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales Técnicos
- Delegado Técnico
- Representantes de la COPAC

### 57.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia.
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 53.- Operación de SPT - CSP en Games Time



## 58 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 58.1 Roles y funciones

#### 58.1.1. Voluntarios para Marshall calentamiento y entrenamiento

Estos voluntarios serán apoyo de pilotos que estarán en lanchas, apoyando en seguridad náutica y velando por el cumplimiento de los límites dispuestos para dicho entrenamiento y calentamiento.

#### 58.1.2. Voluntarios para asistencia en muelle de embarque

Los voluntarios serán apoyos de Oficiales Técnicos, algunas acciones serán el manejo de embarcaciones, retiro de acreditación, mantener el orden de las cosas que llevan los atletas a embarque y que no pueden subir al bote. además de ayudar en la limpieza de cualquier basura asociada para evitar que llegue a la Laguna.

#### 58.1.3. Voluntarios en desembarque

Estos voluntarios es muy importante que tengan buen manejo de la embarcación y sus implementos, ya que uno de las principales funciones, serán colaborar en la salida de la embarcación del muelle, además de recuperar las cosas dejadas en el muelle de embarque, estar atento a las solicitudes del entrenador de cada deportista, ya que eventualmente podrían llegar deshidratados por lo que se necesitará apoyo

#### 58.1.4. Voluntarios para SID, centro de información técnica

El apoyo en la entrega de información de carreras, y cualquier cambio en el programa de competencias, los voluntarios deben ser personas muy entendidas en el computador y tener buena disposición a la atención al cliente, ya que se atenderán atletas, jefes de equipos, entrenadores, los cuales necesitarán la información en tiempo y forma. además

debe manejar muy bien los acrónimos de competencias para poder entregar la información correcta.

#### 58.1.5. Voluntarios zona de botes

Estos voluntarios tendrán la misión de ayudar a acomodar, limpiar, reparar las embarcaciones y palas de los atletas, para que así puedan tener todo su equipamiento en buenas condiciones para su carrera. Estos voluntarios estarán ubicados en la zona de racks, los cuales estarán designados a cada CON y los voluntarios deben tener claridad donde están cada uno de ellos, cuando se necesite contar con información rápida, además de asistir en las tiendas de los atletas y ayudar a mantener ordenado y limpio, informando de alguna situación que requiera ayuda.

#### 58.1.6. Voluntarios para Zona de calentamiento

Los voluntarios tendrán la misión de asistir a los deportistas que no sepan el manejo de los ergómetros, asistir con hidratación, mantener el orden del equipamiento en el recinto y la limpieza de cada ergómetro una vez finalizado por cada atleta, será el encargado de avisar cualquier situación anómala que se produzca tanto en el equipamiento como entre atletas.

#### 58.1.7. Voluntario para entrega, mantención y recolección de radios.

Este voluntario será el encargado de velar que todos tengan en buenas condiciones sus radios y que además pueda ayudar a resolver cualquier problema que estén teniendo llevando el problema al área de TEC, por lo que además debería contar con algo de conocimiento en el manejo de radios y/o aprender con el área involucrada en esta tecnología. Debe cubrir equipo SPT, Oficiales técnicos, DTI. La entrega y recolección será firmada por cada persona y llevará el control diario de las radios.

#### 58.1.8. Voluntarios a OTs Star Tower

Esta función tendrá dos lugares, Hut de 1.000m y 500m, las torres de partida se encuentran en el agua, por lo que es obligatorio saber nadar y usar chaleco salvavidas en todo momento, se deberá estar atento a las solicitudes de los Oficiales Técnicos, los cuales solicitarán a cada voluntario que realice una acción en el momento que se necesite. Procurar mantener el orden de la torre y la limpieza, ya que no puede caer ningún desecho a la Laguna.

#### 58.1.9. Voluntarios OTs Finish Tower

Esta función es importante para apoyar a los OTs de llegada, donde encontraremos dos pisos, un voluntario estará en el piso 2 y el otro en el piso 3, para lo cual, debe estar atento a las solicitudes de los Oficiales Técnicos, que necesitarán ayuda en ciertas acciones de finalización de carreras. Se solicita ayudar a mantener el orden y la limpieza en el lugar.

#### 58.1.10. Voluntarios para zona oficial de pesaje de botes

En esta función los voluntarios deberán ayudar a los OTs a ordenar la embarcación para su pesaje, habrá botes individuales, dobles y cuádruples, por lo que se necesitará ayuda para mover las embarcaciones sin que caigan al suelo o se rayen.

#### 58.1.11. Voluntarios búsqueda de medallistas

Estos voluntarios serán los mismos que estarán en BOH, zona de botes, por lo que su función cambiará los últimos dos días de competencia, al final de cada sesión, existirá una hora de premiación, es allí donde los voluntarios deberán identificar y llevar a la zona de preparación de premiación, solicitando al atleta la indumentaria oficial y sus acreditaciones respectivas para recibir las medallas, señalar que existirán premiaciones individuales, dobles y cuádruples, por lo que todos los voluntarios de esta zona estarán en función.

#### 58.1.12. Voluntario para zona de limpieza de botes

Los voluntarios asignados en esta zona deberán ayudar a los atletas a la limpieza de su embarcación, es responsabilidad de cada atleta hacerlo, porque la ayuda de cada voluntario será esencial para que la limpieza sea lo más rápida y quede lo mejor posible. Esta acción está asociada a cuidar el medio ambiente, para contar con embarcaciones que puedan tener residuos y hongos como lo es el didymo.

#### 58.1.13. Voluntarios para hidratación

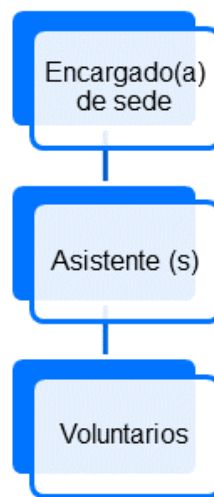
Se dispondrá de un sector de hidratación y rehidratación con el objeto de entregar el servicio a los atletas, ya sea en entrenamientos o en competencia, además deberán llevar un conteo del consumo diario y el almacenamiento de estos en las bodegas de SPT.

### 58.2 Habilidades y competencias

Conocer alguna disciplina acuática, idealmente el canotaje, tenga bien arraigadas las habilidades blandas para entregar el mejor servicio al cliente posible.

### 58.3 Organización en Sede

Imagen 74.- Organización de SPT - CSP en sede



## 59 MODULO 1: Conoce el Deporte Ciclismo (CTR – CRD)

### 59.1 Descripción

El ciclismo es un deporte que se practica con un implemento mecánico (bicicleta) que limita la postura del atleta que va comprendido entre los pedales, en los que encaja mediante unos tacos de que dispone en las zapatillas, el sillín, sobre el que se sienta, y el manillar, en el que apoya las manos.

El ciclismo en ruta consiste en carreras grupales o contrarrelojes individuales que se disputan normalmente por carreteras asfaltadas, aunque a veces también por caminos empedrados o, muy ocasionalmente, de tierra.

El ciclismo en pista o también conocido como carreras sobre pista se caracteriza por disputarse en un velódromo, los cuales actualmente tienen una medida del óvalo de 250 metros siempre las medidas son múltiplo del kilómetro. (anteriormente eran 500 y de 333 m) con bicicletas para velocidad, donde el eje pedalier suele estar situado más alto que en las bicicletas de ruta, para que los pedales no golpeen el suelo de la pista

### 59.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Velocidad individual - Masculino	1	1	1	3
Velocidad por equipos – Masculino	1	1	1	3
Persecución por equipos – Masculino	1	1	1	3
Keirin – Masculino	1	1	1	3
Madison (dupla) – Masculino	1	1	1	3
Omnium (scratch; tempo race; Eliminación; puntuación) - Masculino	1	1	1	3
Velocidad individual - Femenino	1	1	1	3
Velocidad por equipos – Femenino	1	1	1	3
Persecución por equipos – Femenino	1	1	1	3
Keirin – Femenino	1	1	1	3

Tabla 54.- Pruebas y Medallas de SPT - CTR y CRD

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Madison (dupla) – Femenino	1	1	1	3
Omnium (scratch; tempo race; Eliminación; puntuación) - Femenino	1	1	1	3
Contrarreloj Individual Damas 20 kms	1	1	1	3
Contrarreloj Individual Varones 40 kms	1	1	1	3
Circuito damas 115 kms	1	1	1	3
Circuito Varones 155 kms	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>48</b>

Tabla 54.- Pruebas y Medallas de SPT - CTR y CRD (Continuación)

### 59.3 Sedes donde nos desplegamos

- Pista Velódromo Estadio Nacional  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana
- Circuito Isla de Maipo.  
**Dirección:** Plaza Isla de Maipo, Isla de Maipo; Región Metropolitana
- Plaza de la Aviación.  
**Dirección:** Plaza de la Aviación, Providencia; Región Metropolitana

### 59.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas.
- Oficiales Técnicos (Jueces nacionales e internacionales).
- Cuerpos Técnicos (Entrenadores, Mecánicos, Otros).

### 59.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia.
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 55.- Operación de SPT - CTR - CRD en Games Time

## 60 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 60.1 Roles y funciones

Sin duda alguna el Voluntario es una persona clave para el desarrollo y el éxito que obtengamos en estos JUEGOS, su labor proactiva en beneficio de las diferentes delegaciones que nos van a visitar, en las tres sedes que considera este Deporte quedarán de manifiesto, considerando que estaremos ante la actividad polideportiva más importante, que jamás se haya realizado en Chile.

Para el desarrollo de lo señalado se cuenta con todos los medios, de infraestructura, de modernos escenarios, de tecnología de punta, de compromiso de todos los estamentos nacionales e internacionales, con el personal idóneo, etc. Queremos invitarlos a ser parte importante de este magno evento, que estamos seguros llevaremos adelante con el aporte de todos, especialmente de ustedes los Voluntarios.

#### 60.1.1. Voluntariado del Velodromo

Todos nuestros Voluntarios que se desempeñen en el Velódromo, tanto para los JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS, estarán a cargo de Luis Alberto Araya, con quien se coordinarán las acciones a desarrollar, los diferentes roles que ejecutarán, como también las características que se necesitan para el desarrollo de las diferentes tareas, tal como se señala a continuación:

- Atención de la Mesa de Informaciones, para lo cual es importante hablar inglés.
- Colaborar con la hidratación de los Atletas, entregando y retirando agua y bebidas isotónicas.
- Mantener el Ornato en la Pelousse,
- Controlar el acceso a la Pelousse.

- Controlar Credenciales en el sector túnel de acceso a Pelousse.
- Control en la Tribuna de Atletas. Deseable hablar inglés.
- Colaborar en el control y vigilancia en el sector tribunas.
- Colaborar en caso de algún accidente. Deseable conocimiento de Primeros Auxilios.
- Otras que le solicite el Encargado.

#### 60.1.2. Voluntariado de circuitos de calle

- Colaborar en el control del recorrido.
- Manejo de banderolas y pitos.
- Estarán ubicados en zonas de curvas y contracurvas.
- También ubicados en zonas con algún grado de peligro para el Ciclista.
- Colaboración en el punto de partida, meta y otros necesarios.
- Deseable conocimiento de Primeros Auxilios.
- Otras que le solicite el Encargado.

#### 60.2 Habilidades y competencias

La calidad y calidez de la atención que brinde el Voluntario será vital para el éxito del Ciclismo por lo tanto debe ser:

- Empático.
- Muy Cordial.
- Siempre dispuesto a colaborar.
- Trabajar en equipo.
- Gran nivel de compromiso.
- Dispuesto a solucionar imprevistos.
- Correcta presentación personal



### 60.3 Organización en Sede

Imagen 75.- Organización de SPT - CTR - CRD en sede



## 61 MODULO 1: Conoce el Deporte Clavados (DIV)

### 61.1 Descripción

Los clavados son una disciplina acuática que a nivel competitivo requiere de una combinación de habilidades gimnásticas y acrobáticas. Las competencias de clavados se realizan desde un trampolín (1 y 3 metros) y desde una plataforma de 10 metros. Existen competencias individuales y sincronizadas, tanto para varones y damas. La competencia de clavados es clasificatoria para los Juegos Olímpicos de Paris, 2024.

### 61.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Trampolín 1 metro - Masculino	1	1	1	3
Trampolín 1 metro - Femenino	1	1	1	3
Trampolín 3 metro - Masculino	1	1	1	3
Trampolín 3 metro - Femenino	1	1	1	3
Trampolín 3 metros sincronizado - Masculino	1	1	1	3
Trampolín 3 metros sincronizado - Femenino	1	1	1	3
Plataforma 10 metros - Masculino	1	1	1	3
Plataforma 10 metros - Femenino	1	1	1	3
Plataforma 10 metros sincronizado - Masculino	1	1	1	3
Plataforma 10 metros sincronizado - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Tabla 56.- Pruebas y Medallas SPT - DIV

### 61.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Acuático del Estadio Nacional  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 61.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores

- Oficiales Técnicos Internacionales y Nacionales
- Comité Técnico Panam Aquatics

### 61.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia.
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 57.- Operación de SPT - DIV en Games Time

## 62 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 62.1 Roles y funciones

- Control de accesos y orientación en la sede
- Hidratación 1 (DryLand)
- Hidratación 2 (FOP)
- Equipamiento deportivo
- Atención a oficiales técnicos
- Bloqueo de circulación del FOP
- Custodia asientos de atletas en gradería
- Custodia asientos de oficiales técnicos en gradería
- Búsqueda de medallistas

### 62.2 Habilidades y competencias

- Full disposición
- Tolerancia
- Carácter

- Proactividad
- Empatía
- Energía
- Algunos con conocimientos de inglés
- Conocimientos básicos del deporte

### 62.3 Organización en Sede

*Imagen 76.- Organización de SPT - DIV en sede*



## 63 MODULO 1: Conoce el Deporte Ecuestre (ECU)

### 63.1 Descripción

El Deporte Ecuestre Panamericano se desarrollan las disciplinas consideradas como olímpicas. Ellas son: Doma Clásica (Dressage), Concurso Completo de Equitación (Eventing) y Salto (Jumping).

- La Doma Clásica o Dressage, es el desarrollo de variados ejercicios previstos en una lección de acuerdo con la categoría, en donde el jinete indica a su caballo el momento de ejecutarlos dentro de un rectángulo de 20 mts por 60 mts, marcado con letras. Los ejercicios que se ejecutan son al paso, al trote y al galope y, otros, más difíciles de ejecución como piruetas y ejercicios de reunión. La final individual es una verdadera coreografía con música, en donde jinete y caballo expresan los ejercicios exigidos en un estilo libre. La prueba es evaluada por 5 jueces quienes asignan puntaje por cada ejercicio con notas entre el 0 al 10. El resultado final se mide en porcentaje.
- El Concurso completo o Eventing, es una prueba que combina las 3 disciplinas olímpicas (Dressage, Jumping y cross country). Estas pruebas, el jinete la desarrolla con el mismo caballo, debiendo el primer día ser evaluado en Dressage (explicado anteriormente), el segundo día en una prueba de cross country (recorrido a campo traviesa de 5 kms aproximadamente, donde debe saltar obstáculos naturales sin derribos, caídas ni rehúses y en un tiempo acordado) y, un tercer día, donde debe sortear una prueba de saltos de obstáculos igual que el Jumping. El puntaje asignado es por resultados en cada prueba, ganando aquél binomio (jinete – caballo), que obtenga menor cantidad de penalidades.

- El salto o Jumping. En esta disciplina el caballo y el jinete deben cruzar una pista de dimensiones variadas y nivelada (pasto o arena). Esta pista cuenta con 15 obstáculos aproximadamente los que no pueden ser derribados, ni rehusados por el binomio y deben ser franqueados dentro de un tiempo acordado (relación distancia del recorrido y velocidad asignada). Aquellos binomios que terminen su recorrido sin penalizaciones podrán realizar un desempate en contra el reloj en un recorrido más reducido y enalzado. Las varas están diseñadas para caerse cuando un caballo las golpea.

Para esta competencia hay cuatro jueces que controlan la velocidad con la que los binomios terminan el recorrido, además de sancionar faltas: saltarse o derribar un obstáculo, que el caballo rehúse a saltar, excederse en el tiempo acordado, entre otras.

Los recorridos incluyen saltos de agua, saltos dobles (llamados oxer o paralelas), triples y murallas simuladas, los cuales pueden tener una altura de 1,50 a 1,60 m. Al final, gana el jinete que haya tenido menos penalizaciones durante su recorrido y lo complete dentro del tiempo.

### 63.2 Pruebas y Medallas

El deporte ecuestre consta de 3 disciplinas a saber: adiestramiento o Dressage, Concurso Completo de Equitación o Eventing y salto de obstáculos o Jumping:

- La competencia de Dressage de los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023 se realizará del 22 al 25 de octubre de 2023
- La competencia de Eventing de los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023 se realizará del 27 al 29 de octubre de 2023
- La competencia de jumping de los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023 se realizará del 31 de octubre al 03 de noviembre de 2023

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Dressage Individual - Masculino	1	1	1	3
Dressage Equipo - Masculino	1	1	1	3
Dressage Individual - Femenino	1	1	1	3
Dressage Equipo - Femenino	1	1	1	3
Eventing Individual - Masculino	1	1	1	3
Eventing Equipo - Masculino	1	1	1	3
Eventing Individual - Femenino	1	1	1	3
Eventing Equipo - Femenino	1	1	1	3
Jumping Individual - Masculino	1	1	1	3
Jumping Equipo - Masculino	1	1	1	3
Jumping Individual – Femenino	1	1	1	3
Jumping Equipo - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>30</b>

Tabla 58.- Pruebas y Medallas de SPT - ECU

### 63.3 Sedes donde nos desplegamos

- Escuela de Equitación del Regimiento Granaderos

**Dirección:** Avenida Larraguibel, Quillota, Región Valparaíso

### 63.4 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-04:00	Ingreso de voluntarios	Ingreso de WKF
-03:45	Coordinación	Reunión inicial y distribución de radios con WKF
-02:00	Ingreso de Atletas	Llegada de atletas al recinto
00:00		Inicio competencia.
+03:40	Salida	Regreso de atletas a la villa
+04:10	Salida	Salida de voluntarios

Tabla 59.- Operación de SPT - ECU en Games Time

## 64 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 64.1 Roles y funciones

- Líder de la zona BOH
- Líder servicios de atletas

- Líder servicios deportivos a grooms
- Control de flujos BOH
- Control de uso de canchas
- Asistencia en mantenimiento de canchas
- Asistencia técnica en canchas
- Treating veterinarians complementario
- Asistencia en coordinación logística
- Centro de información técnica
- Asistencia en mantenimiento de cuadras de caballos
- Control de uso de canchas de entrenamiento
- Asistencia en mantenimiento de canchas de entrenamiento
- Asistencia técnica en canchas de entrenamiento
- Abastecimiento de bebidas / orden de espacios / servicios al deportista
- Llegada y salida de transporte
- Líder en servicio de TO's y FI
- Atención TO's y FI
- Control de uso de canchas FOP y WarmUp
- Asistencia en mantenimiento de canchas FOP y WarmUp
- Scribes de Dressage
- Asistentes de obstáculos Cross Country
- Asistencia técnica recorrido FOP
- Asistencia técnica en canchas FOP y WarmUp
- Stewards
- Líder FOP
- Kiss & Cry



- Zona de espera previa al FOP

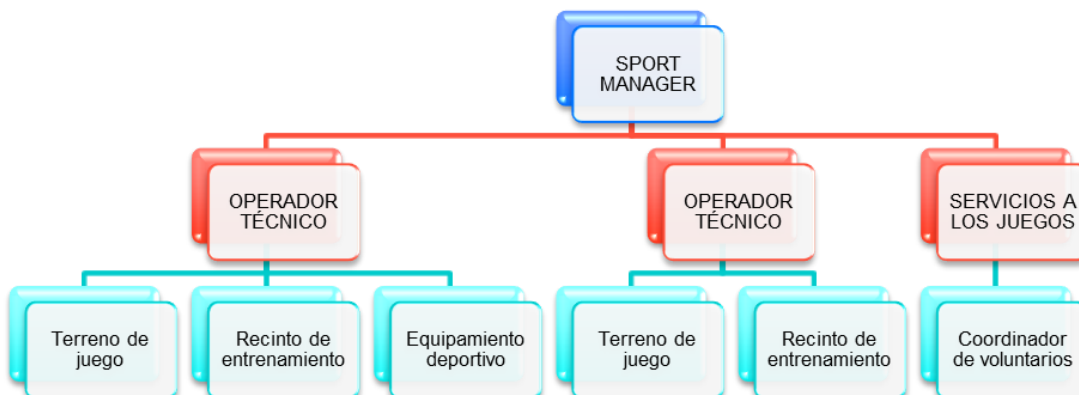
#### 64.2 Habilidades y competencias

Un voluntariado para el deporte ecuestre debe contar con las siguientes habilidades y competencias:

- Empatía
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Compromiso
- Capacidad de organización
- Creatividad
- Amor y pasión por el caballo

#### 64.3 Organigrama Sede

Imagen 77.- Organización de SPT - ECU en sede



## 65 MÓDULO 1: Conoce el Deporte Esgrima (FEN)

### 65.1 Descripción

Como área a cargo de la disciplina tenemos la obligación de lograr un correcto funcionamiento de todas las áreas afines, entregando un espectáculo ordenado, disciplinado, proactivo y bajo las reglas de dicho deporte olímpico.

Nos desplegamos en conjunto con la participación de nuestros voluntarios en distintas actividades y lugares para cumplir con los objetivos propuestos. Dichas zonas para trabajar son: calentamiento, entrenamiento, competencia, tribuna de atletas y, flujos desde y hacia los distintos sectores del recinto.

### 65.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Espada Individual - Masculino	1	1	2	4
Espada Equipo - Masculino	1	1	1	3
Florete Individual - Masculino	1	1	2	4
Florete Equipo - Masculino	1	1	1	3
Sable Individual - Masculino	1	1	2	4
Sable Equipo - Masculino	1	1	1	3
Espada Individual - Femenino	1	1	2	4
Espada Equipo - Femenino	1	1	1	3
Florete Individual - Femenino	1	1	2	4
Florete Equipo - Femenino	1	1	1	3
Sable Individual - Femenino	1	1	2	4
Sable Equipo - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>42</b>

Tabla 60.- Pruebas y Medallas de SPT - FEN

### 65.3 Sede donde nos desplegamos

- Centro Nacional de Entrenamiento Paralímpico del Estadio Nacional

**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana.

#### 65.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

Los voluntarios desarrollarán funciones varias en el área técnica de la disciplina, apoyando el correcto funcionamiento de los flujos característicos en los sectores de competencia, calentamiento y entrenamiento. Trabajarán principalmente junto a oficiales técnicos nacionales (NTO`s) e internacionales (ITO`s).

Los servicios de voluntariado serán supervisados y controlados por el coordinador de voluntarios que será el contacto directo con el personal de servicio a los juegos, operador técnico y sport manager de la disciplina.

#### 65.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
7:30	Apertura del VENUE	Personal SPT
8:45	Inicio jornada de entrenamiento	Voluntarios zona de entrenamiento
9:00	Comienzo de entrenamiento	Atletas que no compiten
8:30	Inicio jornada de competencia AM	Llegada de NTO`s, ITO`s y Voluntarios
9:00	Llegada delegaciones	Atletas que compiten
9:05	Comienzo del calentamiento	Atletas que compiten
9:50	Preparación de atletas	Preparar atletas para ingreso al FOP
10:00	Inicio de la competencia	Comienzo de los primeros combates de la jornada
13:00	Término de competencia AM	Al terminar el último combate, las delegaciones se preparan para volver a la Villa Panamericana
13:30	Término de jornada AM	Los voluntarios terminan su jornada
15:30	Inicio jornada de competencia PM	Ingreso de voluntarios
16:00	Llegada delegaciones	Atletas que compiten
16:05	Comienzo del calentamiento	Atletas que compiten
16:50	Preparación de atletas	Preparar atletas para ingreso al FOP

Tabla 61.- Operación de SPT - FEN en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
17:00	Inicio de la competencia	Comienzo de los primeros combates de la jornada
18:45	Término de competencia PM	Al terminar el último combate y los atletas se preparan para la premiación
19:00	Inicio de premiación	Se procede a premiar a todos los medallistas
19:30	Termino de entrenamiento	Las delegaciones vuelven a la Villa
19:35	Limpieza y orden del VENUE	Personal SPT y voluntarios proceden a limpiar y ordenar el FOP, zonas de calentamiento y entrenamiento
19:45	Término jornada de entrenamiento	Voluntarios en zona de entrenamiento terminan su jornada
20:30	Cierre del VENUE	Todo el personal y voluntarios terminan la jornada PM

Tabla 61.- Operación de SPT - FEN en Games Time (Continuación)

## 66 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 66.1 Roles y funciones

#### 66.1.1. Zona de entrenamiento

Llegada de atletas y flujos internos de la sede: Los voluntarios trabajarán en lugares estratégicos, como lo son entrada al recinto y edificio, y mostrarán a los países los flujos internos desde el sector de entrenamiento al de competencia, incluyendo los camarines y sala de musculación si es requerido.

Cuidados de pistas, maquinas e hidratación: cada voluntario se encargará del cuidado de una sala de entrenamiento (limpieza en caso de emergencia si es requerido), además de controlar la entrega de hidratación a los atletas que entrenan en la pista designado.

En rotación: estarán encargados de asistir en cualquier tarea que se requiera, especialmente reemplazando otros voluntarios que deseen tomar un tiempo de receso para hidratarse, alimentarse o ir al baño. Deben conocer todas las áreas y funciones.

#### 66.1.2. Zona de competencia y calentamiento

Asistirán a los esgrimistas y entrenadores desde el sector de calentamiento hasta la competencia. Se ubicarán dentro del Field of Play mientras el atleta esté compitiendo.

Portadores de bolsos en finales y semifinales: sostendrán los bolsos que indicará el país al cual pertenece el atleta que está entrando en competencia, acompañándolo hasta el sector que le corresponda para subir a competir.

Preparación a competencia en zona de calentamiento: los voluntarios tendrán la tarea de llamar y ordenar a los atletas y entrenadores, que estén prontos a avanzar hacia el Field of Play (FOP).

Acceso a FOP: los voluntarios tendrán la función de ordenar la entrada de atletas y, entrenadores, y los harán ingresar al FOP solamente cuando se haga el llamado oficial por parte del locutor.

Flujos de salida: Controlar los puntos de salida desde el FOP hasta la zona mixta.

Cuidado pistas de competencia: los voluntarios se mantendrán a un costado de la tarima, velando por la limpieza y cuidado de las pistas, en caso de que se mojen o ensucien durante la competencia.

Secretaria de competencia: Tendrán la función de distribuir los programas de competencia (hojas con el orden de los combates) y hojas de resultados, hacia las distintas zonas del recinto.

Cuidados de pistas e hidratación en zona de calentamiento: cada voluntario se encargará del cuidado de pistas de calentamiento (limpieza en caso de emergencia si es requerido), además de controlar la entrega de hidratación a los atletas que se preparan para entrar a competir.

66.1.3. Lounge atletas: los voluntarios velarán por el flujo de ingreso y orden del lounge.

Tribuna de atletas: dirigirán a los atletas y cuerpo técnico desde el punto de acceso de la tribuna hasta el sector que le corresponde a los atletas, además de velar por el resguardo de esta.

Funciones especiales y rotación: Asistirán al personal de la disciplina cuando existan eventualidades. Además, tendrán la responsabilidad de conocer todas las áreas y asistir a voluntarios cuando necesiten tomar un tiempo de receso para hidratarse, alimentarse o ir al baño.

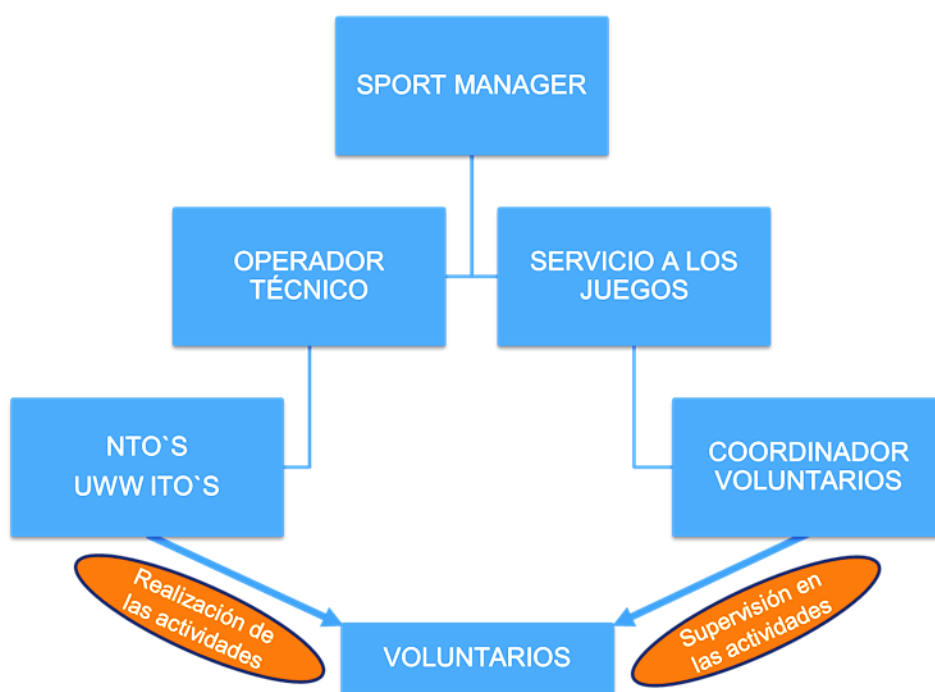
## 66.2 Habilidades y competencias

- Tolerancia al cambio: aceptar momentos de transiciones entre actividades y personal.
- Flexibilidad: adaptación a diversas situaciones.
- Comunicación / Asertividad: la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás.
- Toma de decisiones: elección clara en cuanto a las acciones a realizar durante una actividad.
- Honradez: consiste en comportarse de manera íntegra y respetuosa con los demás.
- Sensibilidad: valor personal que se refiere a la capacidad de las personas para percibir y comprender el modo de ser y actuar de los demás.
- Manejo del tiempo: planificación y organización del tiempo de manera productiva y eficiente.
- Empatía: capacidad para ponerme en el lugar del otro.

- Control de ira: manejo de las emociones de manera efectiva, para evitar problemas con otras personas o la interferencia con la realización de actividades.

Organigrama equipo de trabajo

Imagen 78.- Organización de SPT - FEN en sede



## 67 MODULO 1: Conoce el Deporte Fútbol (FUT)

### 67.1 Descripción

En el Fútbol se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP, apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

En esta ocasión contaremos con delegaciones en competencia para FUTBOL FEMENINO (8) y MASCULINO (8), en dos recintos: Estadio Elías Figueroa Brander (Valparaíso) y Estadio Sausalito (Viña del Mar).

### 67.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
Equipos- Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 62.- Pruebas y Medallas de SPT - FUT

### 67.3 Sedes donde nos desplegamos

- Estadio Sausalito  
**Dirección:** Av. Padre Hurtado S/N, Viña del Mar; Región Valparaíso.
- Estadio Elías Figueroa  
**Dirección:** Av. Fco. González de Hontaneda 1310, Valparaíso; Región Valparaíso.
- Centro Deportivo Everton  
**Dirección:** Av. Alemania, Viña Del Mar, Región Valparaíso.
- Complejo Deportivo Mantagua  
**Dirección:** Quintero, Valparaíso; Región Valparaíso
- Complejo de Funcionarios Reñaca Alto  
**Dirección:** C. Cinco 294, Viña del Mar, Región Valparaíso



#### 67.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo
- Oficiales Técnicos
- Familia Panamericana

#### 67.5 Operación en Games Time

##### 67.5.1. Operación en entrenamiento

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
12:30	Entrenamiento	Apoyo en entrenamientos
15:00	Entrenamiento	Apoyo en entrenamientos
17:00	Entrenamiento	Apoyo en entrenamientos

Tabla 63.- Operación de SPT - FUT en Game Time (Entrenamientos)

##### 67.5.1. Operación en competencia

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
13:00	Competencia	Apoyo en competencia
15:00	Competencia	Apoyo en competencia
17:00	Competencia	Apoyo en competencia
20:00	Competencia	Apoyo en competencia

Tabla 64.- Operación de SPT - FUT en Game Time (Competencia)

## 68 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 68.1 Roles y funciones

#### 67.5.2. Apoyo en entrenamientos:

- Traslado de atletas (dirigirlos y ubicarlos en su sector de entrenamiento)
- Adecuación de zona de entrenamiento o camarines (ordenar sillas, zona de estiramiento, barras, lo que necesite la delegación)
- Orden y limpieza: Ordenar y limpieza básica (espejos, barras, etc)

- Centro de Informaciones:
- Entregar información específica: Fotocopiar y elaborar set de información específica para delegaciones.
- Activación SID: abrir el sector de informaciones para proporcionar la información respectiva y recibir dudas y consultas por parte de las delegaciones.
- Entregar Respuestas específicas: transmitir a los encargados técnicos las consultas y dudas por parte de las delegaciones y entregar la respuesta dada por las autoridades a los solicitantes.

#### 67.5.3. Control de accesos:

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, Oficiales de equipo, Oficiales técnicos, Delegados, áreas funcionales (CNW, FNB, PRE, SPP, etc) que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de Competencia, Zona de OT, Zona de atleta espectador, Lounge atletas, Lounge OT

#### 67.5.4. Apoyo Oficiales Técnicos:

- Acompañar a los OT en su zona de reuniones y en Lounge.
- Estar atento a sus requerimientos
- Apoyo en mesa de OT en competencia.

#### 67.5.5. Apoyo en Competencia:

- Apoyar las diferentes actividades que se requieren en competencia
- Traslado de atletas FOP; dirigirlos del camarín al campo de juego.
- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.
- FOP: Acción de pasapelotas

- Apoyo en ceremonia de premiaciones (si fuese necesario).
- Trasladar a atleta a su zona como espectador.

#### 67.5.6. Lounge Atletas:

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos y fruta.
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones.
- Contribuir con el aseo básico del sector.
- Estar atento a requerimientos especiales.

#### 67.5.7. Apoyo DTI:

- Colaborar y apoyar el trabajo del DTI y estar atento a sus requerimientos.

#### 67.5.8. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador Técnico y estar atento a sus requerimientos.

#### 67.5.9. Apoyo a Servicio a los Juegos:

- Colaborar y apoyar el trabajo Servicio a los juegos y estar atento a sus requerimientos como transmitir información a la mesa técnica, realizar fotocopias, informar de la publicación de la información al público, traspasar información a la web, etc.

#### 67.5.10. Apoyo de protocolo de Evacuación

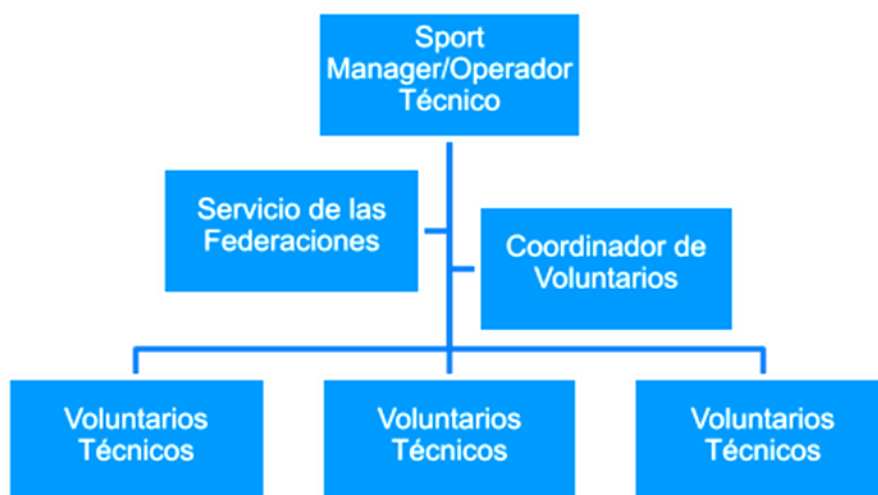
- Guiar evacuación de atletas, DTI y OT. En caso de requerirlo

## 68.2 Habilidades y competencias

- Seguir instrucciones
- Responsable.
- Puntual.
- Atento, cordial y de buen trato.
- Proactivo y trabajador.
- Paciente y sereno
- Estar uniformado y bien presentado

## 68.3 Organización en Sede

Imagen 79.- Organización de SPT - FUT en sede



## 69 MODULO 1: Conoce el Deporte Gimnasia Artística (GAR)

### 69.1 Descripción

En la Gimnasia Artística se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

### 69.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
Individual General - Masculino	1	1	1	3
Suelo - Masculino	1	1	1	3
Caballo con arcos - Masculino	1	1	1	3
Anillos - Masculino	1	1	1	3
Salto - Masculino	1	1	1	3
Barras paralelas - Masculino	1	1	1	3
Barras fijas - Masculino	1	1	1	3
Equipos - Femenino	1	1	1	3
Individual General - Femenino	1	1	1	3
Suelo - Femenino	1	1	1	3
Barras asimétricas - Femenino	1	1	1	3
Viga de equilibrio - Femenino	1	1	1	3
Salto - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>42</b>

Tabla 65.- Pruebas y Medallas de SPT - GAR

### 69.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes Colectivos Estadio Nacional.  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 69.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo

- Oficiales Técnicos
- Familia Panamericana

### 69.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos de subdivisiones de grupos de atletas
13:50	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos de subdivisiones de grupos de atletas
08:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
14:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
07:00	Control de acceso	Controlar accesos sectores específicos
13:50	Control de acceso	Controlar accesos sectores específicos
07:00	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
13:50	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
07:00	Apoyo OT	Apoyar a los OT en sala y lounge
13:50	Apoyo OT	Apoyar a los OT en sala y lounge
07:00	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
13:50	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
07:00	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Lounge atletas
13:50	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Lounge atletas
07:00	Apoyo DTI/UPAG	Apoyo a DTI en sus labores específicas
13:50	Apoyo DTI/UPAG	Apoyo a DTI en sus labores específicas
07:00	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
13:50	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
07:00	Apoyo Tecnología de Juegos	Apoyo específico en los cómputos de la competencia
13:50	Apoyo Tecnología de Juegos	Apoyo específico en los cómputos de la competencia

Tabla 66.- Operación de SPT - GAR en Games Time

## 70 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 70.1 Roles y funciones

#### 70.1.1. Apoyo en entrenamientos:

- Traslado de atletas (dirigirlos y ubicarlos en su sector de entrenamiento) y atención a requerimientos específicos. (baño, agua, magnesio, área médica, etc)
- Información de turnos por audio (realizar la locución en sector de entrenamiento)
- Adecuación de zona de entrenamiento (ordenar sillas, zona de estiramiento, colchones, reponer magnesio)
- Orden y limpieza: Ordenar y limpieza básica en sectores de entrenamiento

#### 70.1.2. Centro de Informaciones:

- Entregar información específica: Fotocopiar y elaborar set de información específica para delegaciones en forma diaria.
- Activación SID: abrir el sector de informaciones para proporcionar la información respectiva y recibir dudas y consultas por parte de las delegaciones
- Entregar Respuestas específicas: transmitir a los encargados técnicos las consultas y dudas por parte de las delegaciones y entregar la respuesta dada por las autoridades a los solicitantes

#### 70.1.3. Control de accesos:

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, Oficiales de equipo, Oficiales técnicos, Delegados, áreas funcionales que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de Competencia, Zona de OT, Zona de atleta espectador, Lounge atletas, Lounge OT.

70.1.4. Apoyo Oficiales Técnicos:

- Acompañar a los OT en su zona de reuniones y en Lounge de OT,
- Estar atento a sus requerimientos

70.1.5. Apoyo en Competencia:

- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.
- Orden y limpieza en zona de competencia; ordenar sillas, colchones, sillones, limpieza básica etc en zona de competencia
- Caza de atletas medallistas y atletas seleccionados para el doping
- Apoyo en ceremonia de premiaciones (si es requerido)

70.1.6. Lounge Atletas:

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos y fruta
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones
- Contribuir con el aseo básico del sector
- Estar atento a requerimientos especiales

70.1.7. Apoyo DTI/UPAG:

- Colaborar y apoyar el trabajo del DTI y oficial de la UPAG y estar atento a sus requerimientos

70.1.8. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico y estar atento a sus requerimientos



#### 70.1.9. Apoyo a Tecnología de Juegos:

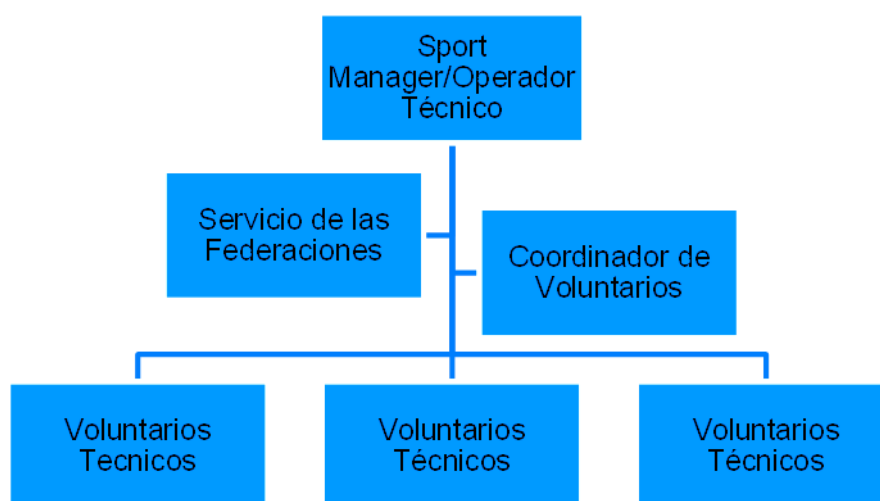
- Colaborar y apoyar el trabajo de Tecnología de juegos y estar atento a sus requerimientos como transmitir información a la mesa técnica, realizar fotocopias, informar de la publicación de la información al público, traspasar información a la web.

#### 70.2 Habilidades y competencias

- Responsable
- Puntual
- Atento, cordial y de buen trato
- Proactivo y trabajador
- Paciente y sereno

#### 70.3 Organización en Sede

*Imagen 80.- Organización de SPT - GAR en sede*



## 71 MODULO 1: Conoce el Deporte Gimnasia Rítmica (GRY)

### 71.1 Descripción

En la Gimnasia Rítmica se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP, apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

### 71.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual general - Femenino	1	1	1	3
Aro individual - Femenino	1	1	1	3
Balón individual - Femenino	1	1	1	3
Mazas / Clavas individual - Femenino	1	1	1	3
Cinta individual - Femenino	1	1	1	3
General conjunto - Femenino	1	1	1	3
5 aros - Femenino	1	1	1	3
3 cintas y 2 balones - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>

Tabla 67.- Pruebas y Medallas de SPT - GRY

### 71.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes Colectivos Estadio Nacional.  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 71.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo
- Oficiales Técnicos
- Familia Panamericana

### 71.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos de subdivisiones de grupos de atletas
13:50	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos de subdivisiones de grupos de atletas
08:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
14:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
07:00	Control de acceso	Controlar accesos sectores específicos
13:50	Control de acceso	Controlar accesos sectores específicos
07:00	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
13:50	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
07:00	Apoyo OT	Apoyar a los OT en sala y lounge
13:50	Apoyo OT	Apoyar a los OT en sala y lounge
07:00	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
13:50	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
07:00	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Lounge atletas
13:50	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Lounge atletas
07:00	Apoyo DTI/UPAG	Apoyo a DTI en sus labores específicas
13:50	Apoyo DTI/UPAG	Apoyo a DTI en sus labores específicas
07:00	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
13:50	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
07:00	Apoyo Tecnología de Juegos	Apoyo específico en los cómputos de la competencia
13:50	Apoyo Tecnología de Juegos	Apoyo específico en los cómputos de la competencia

Tabla 68.- Operación de SPT - GRY en Games Time

## 72 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 72.1 Roles y funciones

#### 73.1.1. Apoyo en entrenamientos:

- Traslado de atletas (dirigirlos y ubicarlos en su sector de entrenamiento) y atención a requerimientos específicos. (baño, agua, magnesio, área médica, etc)
- Información de turnos por audio (realizar la locución en sector de entrenamiento)
- Adecuación de zona de entrenamiento (ordenar sillas, zona de estiramiento, colchones, reponer magnesio)
- Orden y limpieza: Ordenar y limpieza básica en sectores de entrenamiento

#### 73.1.2. Centro de Informaciones:

- Entregar información específica: Fotocopiar y elaborar set de información específica para delegaciones en forma diaria.
- Activación SID: abrir el sector de informaciones para proporcionar la información respectiva y recibir dudas y consultas por parte de las delegaciones
- Entregar Respuestas específicas: transmitir a los encargados técnicos las consultas y dudas por parte de las delegaciones y entregar la respuesta dada por las autoridades a los solicitantes

#### 73.1.3. Control de accesos:

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, Oficiales de equipo, Oficiales técnicos, Delegados, áreas funcionales que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de Competencia, Zona de OT, Zona de atleta espectador, Lounge atletas, Lounge OT.

73.1.4. Apoyo Oficiales Técnicos:

- Acompañar a los OT en su zona de reuniones y en Lounge de OT,
- Estar atento a sus requerimientos

73.1.5. Apoyo en Competencia:

- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.
- Orden y limpieza en zona de competencia; ordenar sillas, colchones, sillones, limpieza básica etc en zona de competencia
- Caza de atletas medallistas y atletas seleccionados para el doping
- Apoyo en ceremonia de premiaciones (si es requerido)

73.1.6. Lounge Atletas:

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos y fruta
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones
- Contribuir con el aseo básico del sector
- Estar atento a requerimientos especiales

73.1.7. Apoyo DTI/UPAG:

- Colaborar y apoyar el trabajo del DTI y oficial de la UPAG y estar atento a sus requerimientos

73.1.8. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico y estar atento a sus requerimientos

#### 73.1.9. Apoyo a Tecnología de Juegos:

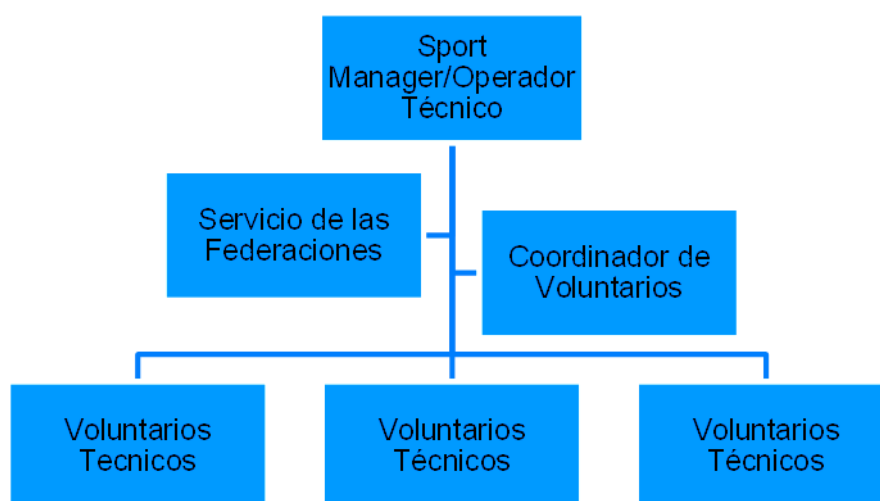
- Colaborar y apoyar el trabajo de Tecnología de juegos y estar atento a sus requerimientos como transmitir información a la mesa técnica, realizar fotocopias, informar de la publicación de la información al público, traspasar información a la web.

#### 72.2 Habilidades y competencias

- Responsable
- Puntual
- Atento, cordial y de buen trato
- Proactivo y trabajador
- Paciente y sereno

#### 72.3 Organización en Sede

*Imagen 81.- Organización de SPT - GRY en sede*



## 73 MODULO 1: Conoce el Deporte Gimnasia Rítmica (GTR)

### 73.1 Descripción

En la Gimnasia Trampolín se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

### 73.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual - Masculino	1	1	1	3
Sincronizado - Masculino	1	1	1	3
Individual - Femenino	1	1	1	3
Sincronizado - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

Tabla 69.- Pruebas y Medallas de SPT - GTR

### 73.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes Colectivos Estadio Nacional.  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 73.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo
- Oficiales Técnicos
- Familia Panamericana

### 73.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos de subdivisiones de grupos de atletas
13:50	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos de subdivisiones de grupos de atletas

Tabla 70.- Operación de SPT - GTR en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
08:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
14:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
07:00	Control de acceso	Controlar accesos sectores específicos
13:50	Control de acceso	Controlar accesos sectores específicos
07:00	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
13:50	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
07:00	Apoyo OT	Apoyar a los OT en sala y lounge
13:50	Apoyo OT	Apoyar a los OT en sala y lounge
07:00	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
13:50	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
07:00	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Lounge atletas
13:50	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Lounge atletas
07:00	Apoyo DTI/UPAG	Apoyo a DTI en sus labores específicas
13:50	Apoyo DTI/UPAG	Apoyo a DTI en sus labores específicas
07:00	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
13:50	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
07:00	Apoyo Tecnología de Juegos	Apoyo específico en los cómputos de la competencia
13:50	Apoyo Tecnología de Juegos	Apoyo específico en los cómputos de la competencia

Tabla 70.- Operación de SPT - GTR en Games Time (Continuación)

## 74 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 74.1 Roles y funciones

#### 76.1.1. Apoyo en entrenamientos:

- Traslado de atletas (dirigirlos y ubicarlos en su sector de entrenamiento) y atención a requerimientos específicos. (baño, agua, magnesio, área médica, etc)
- Información de turnos por audio (realizar la locución en sector de entrenamiento)



- Adecuación de zona de entrenamiento (ordenar sillas, zona de estiramiento, colchones, reponer magnesio)
- Orden y limpieza: Ordenar y limpieza básica en sectores de entrenamiento

#### 76.1.2. Centro de Informaciones:

- Entregar información específica: Fotocopiar y elaborar set de información específica para delegaciones en forma diaria.
- Activación SID: abrir el sector de informaciones para proporcionar la información respectiva y recibir dudas y consultas por parte de las delegaciones
- Entregar Respuestas específicas: transmitir a los encargados técnicos las consultas y dudas por parte de las delegaciones y entregar la respuesta dada por las autoridades a los solicitantes

#### 76.1.3. Control de accesos:

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, Oficiales de equipo, Oficiales técnicos, Delegados, áreas funcionales que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de Competencia, Zona de OT, Zona de atleta espectador, Lounge atletas, Lounge OT.

#### Apoyo Oficiales Técnicos:

- Acompañar a los OT en su zona de reuniones y en Lounge de OT,
- Estar atento a sus requerimientos

#### 76.1.4. Apoyo en Competencia:

- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.

- Orden y limpieza en zona de competencia; ordenar sillas, colchones, sillones, limpieza básica etc en zona de competencia
- Caza de atletas medallistas y atletas seleccionados para el doping
- Apoyo en ceremonia de premiaciones (si es requerido)

#### 76.1.5. Lounge Atletas:

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos y fruta
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones
- Contribuir con el aseo básico del sector
- Estar atento a requerimientos especiales

#### 76.1.6. Apoyo DTI/UPAG:

- Colaborar y apoyar el trabajo del DTI y oficial de la UPAG y estar atento a sus requerimientos

#### 76.1.7. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico y estar atento a sus requerimientos

#### 76.1.8. Apoyo a Tecnología de Juegos:

- Colaborar y apoyar el trabajo de Tecnología de juegos y estar atento a sus requerimientos como transmitir información a la mesa técnica, realizar fotocopias, informar de la publicación de la información al público, traspasar información a la web.

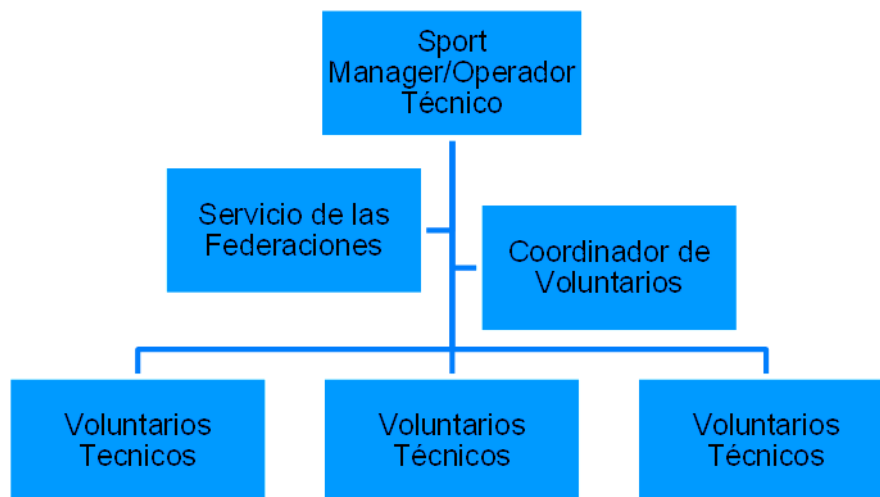
## 74.2 Habilidades y competencias

- Responsable
- Puntual

- Atento, cordial y de buen trato
- Proactivo y trabajador
- Paciente y sereno

### 74.3 Organización en Sede

*Imagen 82.- Organización de SPT - GTR en sede*



## 75 MÓDULO 1: Conoce el Deporte Golf (GLF)

### 75.1 Descripción

El área de SPORT es el área a cargo de toda la parte deportiva de los Juegos Panamericanos Santiago 2023 y, por ende, es una de las áreas más críticas.

Los voluntarios de SPORT son los encargados de apoyar en las tareas que se realizarán dentro del FOP (field of play / campo de juego). En nuestro caso, el FOP es el campo del Prince of Wales Country Club.

Este documento está desarrollado para dar a conocer las tareas en las cuales se desempeñará el equipo de voluntariado en las actividades que guardan relación con entrenamientos y competencias de Golf.

Se explicarán las principales funciones y responsabilidades del equipo de voluntariado, contribuyendo al fortalecimiento de tus capacidades en las labores que realices durante estos juegos.

También, encontrarás información referente a fechas y horarios específicos.

Vivirás una experiencia única que contará con tu valiosa participación y apoyo que llevarás por siempre en tu corazón. Gracias por tu participación, entrega y compromiso

### 75.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual - Masculino	1	1	1	3
Individual - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 71.- Pruebas y Medallas de SPT – GLF

### 75.3 Sedes donde nos desplegamos

- Prince of Wales Country Club

**Dirección:** Francisco Bilbao 5975, La Reina; Región Metropolitana De Santiago

### 75.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas.
- Oficiales Técnicos.
- Oficiales de Equipo.
- Familia Panamericana.

### 75.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
06:30	Información Deportiva	Entrega de información específica a atletas y oficiales de equipo
07:00	Alimentación e hidratación	Suministro de FNB en el campo
07:00	Asistencia de jueces	Apoyo a OT's
07:15	Walking Scorer	Apoyo en los cálculos parciales de competencia
07:30	Servicio al deportista	Apoyo en el cruce con espectadores
07:30	Control de accesos	Supervisión de acceso al FOP
07:30	Cordeleros	Apoyo en el control de público
08:00	Forecaddies	Apoyo en el desarrollo de la competencia
08:00	Leaderboard	Apoyo en los cálculos parciales de competencia
11:00	Scoring	Apoyo en los cálculos de competencia

Tabla 72.- Operación de SPT - GLF en Games Time.

## 76 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 76.1 Roles y funciones

- Servicio al deportista: encargados de acompañar al deportista en las zonas en que haya cruce con espectadores (desde la zona de calentamiento al tee de salida y hacia el comedor de atletas).

- **Leaderboard:** encargados de actualizar los tableros de resultados ubicados a lo largo del FOP. Estos estarán ubicados en los hoyos 4/14 – 7/16 y 9/18. Entregará información esencial sobre el score parcial de los atletas.
- **Alimentación e hidratación:** encargados de reponer los puntos de hidratación y alimentación en el FOP.
- **Walking scorer:** encargados de llevar el registro de score del grupo completo y de informar a la central y a los respectivos leaderboards.
- **Información deportiva:** encargados de prestar ayuda a los atletas en el lounge destinado para ellos (información de horarios de buses, horarios de salida y otros).
- **Scoring:** encargados de recibir y chequear las tarjetas al final de la ronda. Apoyan a los OT's en esta función. Alimentarán el tablero general.
- **Cordeleros:** encargados de mantener al público fuera de las cuerdas y de pedir silencio en los momentos del juego. Son además quienes habilitan los cruces entre los respectivos hoyos.
- **Asistentes jueces:** encargados de prestar ayuda a los jueces en el lounge destinado para ellos. Revisar que se mantienen los servicios de FNB en el lounge.
- **Control de acceso:** encargados de controlar el acceso de público al FOP.
- **Forecaddies:** encargados de visualizar la caída de las pelotas de los atletas. Ayudan a agilizar el juego y apoyarán a los OT's en funciones específicas.

## 76.2 Habilidades y competencias

- Seguimiento de instrucciones.
- Responsabilidad.
- Puntualidad.
- Atención, cordialidad y buen trato.
- Proactividad y trabajo.

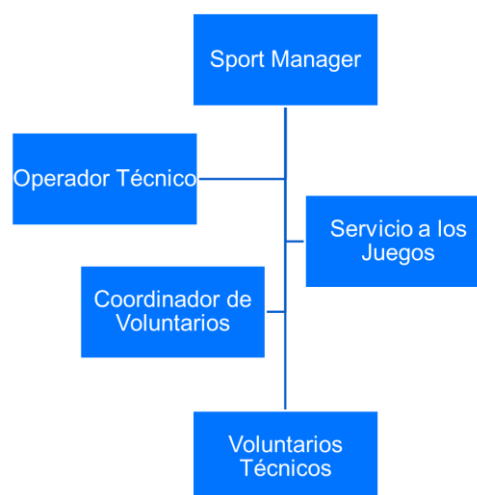
- Paciencia y serenidad.
- Buena presentación (uniforme).

### 76.3 Organización en Sede

Si bien todos estamos participando de la organización de estos Juegos Panamericanos Santiago 2023, el encargado de informar los turnos y tareas de cada uno de los voluntarios será Francisco Haupt. Él, en conjunto con Paz Echeverría y Patricio Santa Cruz, asignarán los respectivos turnos en base a la disponibilidad y prioridad de los voluntarios. Se realizarán reuniones diarias al empezar al día y al cierre de éste para preparar la jornada y para sacar las conclusiones correspondientes. Así, nos iremos coordinando mejor en la medida que avanzan los días para que, llegado los días de competencia, el apoyo de los voluntarios fluya de manera adecuada y la competencia se desarrolle sin contratiempos.

- Sport Manager: Paz Echeverría
- Operador Técnico: Patricio Santa Cruz
- Servicio a los Juegos: David Londoño
- Coordinador de Voluntarios: Francisco Haupt

*Imagen 83.- Organización de SPT - GLF en sede*



## 77 MODULO 1: Conoce el Área Balonmano (HBL)

### 77.1 Descripción

El Balonmano es un deporte colectivo, que consta de 7 jugadores en cancha de los que uno puede ser arquero, y en banca un máximo de 8 jugadores y 4 oficiales técnicos, se juegan dos tiempos de 30 minutos, con una pausa de 10 o 15 minutos entre cada tiempo. Requiere de dos árbitros en cancha y en mesa de control se requieren de un cronometrista y un planillero, quienes llevan el registro de goles, tarjetas, entre otros aspectos técnicos.

### 77.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos- Masculino	1	1	1	3
Equipos - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 73.- Pruebas y Medallas SPT - HBL

### 77.3 Sedes donde nos desplegamos

- Gimnasio Polideportivo de Viña del Mar  
**Dirección:** Av. Padre Hurtado 300, Viña del Mar; Región Valparaíso
- Gimnasio de la Universidad de Viña del Mar, Campus Rodelillo  
**Dirección:** Diego Portales 90, Viña del Mar; Región Valparaíso
- Polideportivo Nicolás Massú de Villa Alemana  
**Dirección:** Asunción 701, Villa Alemana; Región Valparaíso

### 77.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas.
- Oficiales de equipo.
- Oficiales Técnicos.
- DTI



## 77.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-2:00	Ingreso	Llegada Voluntarios y distribución de funciones
-1:30	Operativa	Llegada Atletas, OT y Ambulancia
-1:05	Operativa	Ubicación en posiciones
-0:51	Operativa	Ingreso equipos al campo
-0:11	Operativa	Presentación partido 1
0:00	Operativa	Partido 1 y 4
4:20	Salida	Retiro y Revisión de los Camarines
4:30	Salida	Salidas Atletas y OT
5:00	Salida	Salida de Voluntarios sesión

Tabla 74.- Operación de SPT - HBL en Games Time

## 78 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 78.1 Roles y funciones

#### 78.1.1. Ataché

- Su función principal es acompañar a los equipos en todo momento, apoyando sus necesidades en estrecha comunicación con el equipo de SPT.

#### 78.1.2. Servicio a la FI

- Su función principal es apoyar la gestión del DTI y la oficina de la Federación Internacional en el Polideportivo.

#### 78.1.3. Apoyo oficiales técnicos

- Su función es acompañar y apoyar al equipo de Oficiales Técnicos, delegados y árbitros durante las jornadas

#### 78.1.4. Servicio a los Atletas

- Su función es apoyar el SID, en el Polideportivo aportando a Oficiales y Atletas con la Información deportiva.

#### 78.1.5. Información Deportiva

- Apoyar la entrada y salida de atletas y oficiales en los hoteles.

#### 78.1.6. FOP / warm up

- Se encargan de mantener seco el FOP durante la competencia.

#### 78.1.7. Equipamiento Deportivo

- Se encargarán de entregar el equipamiento deportivo a los atletas y posteriormente ordenarlo y guardarlo correctamente en las bodegas.

#### 78.1.8. Control Acceso

- Apoyarán en el control de accesos al FOP manteniendo los flujos de atletas limpios

#### 78.1.9. Entrenamiento

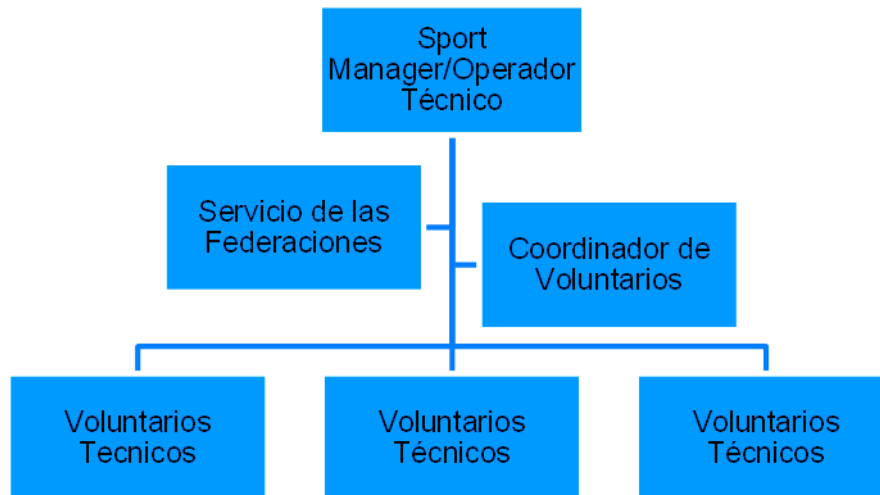
- Apoyar al equipo de SPT en el desarrollo de los entrenamientos, previendo el orden y la limpieza.

### 78.2 Habilidades y competencias

- Seguir instrucciones
- Responsable.
- Puntual.
- Atento, cordial y de buen trato.
- Proactivo y trabajador.
- Paciente y sereno.
- Estar uniformado y bien presentado.

### 78.3 Organización en Sede

Imagen 84- Organización de SPT - HBL en sede.



## 79 MODULO 1: Conoce el Deporte Hockey Sobre Césped (HOC)

### 79.1 Descripción

El Hockey sobre Césped (HOC) es un deporte colectivo tradicional de los Juegos Panamericanos siendo parte del programa desde 1967 en su rama masculina y 1987 en la rama femenina. Los Juegos Panamericanos Santiago 2023 se disputan desde el 25 octubre al 4 Noviembre en el Estadio Nacional de Hockey Césped (AHC) con la participación de 8 equipos tanto en el torneo femenino y masculino entregando al equipo campeón de cada rama un cupo a los Juegos Olímpicos Paris 2024.

El voluntariado técnico apoya a los atletas (256) y oficiales técnicos (44) durante los días de entrenamiento y competencia. Los voluntarios técnicos son parte de la organización del deporte para apoyar por medio de tareas específicas, asignadas por el área funcional deporte (HOC), las mejores condiciones para la correcta realización del deporte y que los atletas tengan las mejores condiciones para poder disputar su disciplina.

### 79.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos- Masculino	1	1	1	3
Equipos - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 75.- Pruebas Y Medallas SPT - HOC

### 79.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Deportivo de Hockey Césped del Estadio Nacional  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 79.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas.
- Oficiales de Equipos.

- Oficiales Técnicos.

## 79.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
08:00	Llegada atletas primer juego del día	Apoyo en los flujos de atletas
08:00	Activación Lounges	Orden y correcto abastecimiento
08:00	Centro de informaciones	Activación, entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y delegados, familia y oficiales técnicos
08:30	Calentamiento atletas	Abastecimiento Hidratación y cuidado equipamiento equipos.
09:30	Inicio competencia	Apoyo en los accesos al FOP, no dejar circular gente en áreas que entorpezcan el juego
09:30	Pasapelotas competencia	Apoyo en la dinámica de juego entregando pelotas para dar continuidad al juego
10:50	Entrega Hielo	Se entregan en camarines el hielo para los baños de contraste.
13:00	Control acceso	Controlar acceso a zona de descanso y Lounge de atletas, oficiales técnicos, familia.
11:00	Limpieza y Abastecimiento	Finalizada la actividad se limpia y abastece FOP y cancha de entrenamiento
11:00	Termino e inicio de juegos	Apoyo en los flujos de atletas, salida y entradas al FOP por zona Mixta
12:00	Salida atletas primer Partido del día	Apoyo en los flujos de atletas

Tabla 76.- Operación de SPT - HOC en Games Time

## 80 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 80.1 Roles y funciones

#### 80.1.1. Pasapelotas

- Apoyo en FOP calentamiento y FOP para que pelotas de cada equipo no traspasen mitad de cancha.
- Recepción y ordenamiento material Córner Corto de los equipos.
- Entrega de Pelotas durante el partido para dar continuidad al juego.
- Limpieza y orden FOP después de cada partido.

#### 80.1.2. Mesa de Información deportiva (SID)

- Activación: Habilitar y ordenar el SID junto al encargado del Centro de información.
- Entregar información específica: Imprimir o fotocopiar programación de entrenamientos y programación de competencia diaria, información de la sede
- Responder consultas propias de la sede a los delegados, atletas, oficiales técnicos y familia (sectores habilitados, accesos, baños, camarines, sector de graderías, lounge, etc)

#### 80.1.3. Control de accesos

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, oficiales de equipo, oficiales técnicos, delegados, familia revisar que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de competencia, Zona de Oficiales Técnicos, Zona de atleta espectador, Lounge atletas, Lounge Oficiales técnicos.

#### 80.1.4. Apoyo Oficiales Técnicos

- Acompañar a los Oficiales Técnicos en los desplazamientos a las distintas áreas
- Abastecimiento zonas de oficiales técnicos.
- Cumplir con los requerimientos específicos de Oficiales Técnicos.

#### 80.1.5. Apoyo Atletas

- Apoyar las diferentes actividades que se requieren en competencia:
- Acompañamiento en traslado de atletas en la sede.
- Abastecimiento de bancas con hidratación, hielo y cualquier requerimiento durante los partidos.
- Entrega de Hielo para Baños de Contraste en Camarines.

- Controlar accesos al FOP durante los partidos (nadie debe ingresar al FOP una vez iniciado el juego) sólo el delegado técnico autoriza ingresos al FOP si es necesario (área médica, logística, tecnología, seguridad, etc.)

#### 80.1.6. Ataché Federaciones Internacionales & Equipos

- Asistir al Encargado de esta área para satisfacer los requerimientos y necesidades de las Federaciones Internacionales y equipos.
- Acompañar a los equipos en sus respectivas actividades.
- Nexo directo de los equipos con la organización de los juegos.

#### 80.1.7. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico

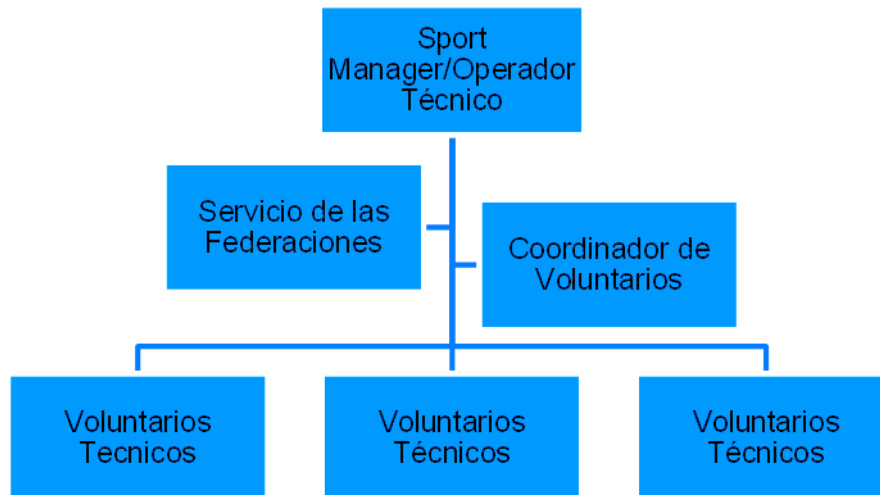
- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico con las distintas áreas funcionales

### 80.2 Habilidades y competencias

- Responsable.
- Oportuno y respetuoso frente al atleta.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo.
- Organización y atención al detalle.
- Enfrentar desafíos y resolver problemas de manera rápida y eficiente
- Conocimientos de la disciplina o del deporte en general.

### 80.3 Organización en Sede

Imagen 85.- Organización de SPT - HOC en sede





## 81 MODULO 1: Conoce el Judo (JUD)

### 81.1 Descripción

El Judo es un Deporte de combate, de origen oriental específicamente de Japón, su significado es Camino a la Suavidad, el Judo es un deporte de oposición, donde unos de sus objetivos es proyectar a su oponente o poder realizar una retención, luxación al codo o estrangulación.

### 81.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Menos 60 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 66 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 73 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 81 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 90 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 100 KG - Masculino	1	1	2	4
Mas 100 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 48 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 52 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 57 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 63 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 70 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 78 KG - Femenino	1	1	2	4
Mas 78 KG - Femenino	1	1	2	4
Mixtos	12	12	24	4
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>104</b>

Tabla 77.- Pruebas y Medallas de SPT - JUD

### 81.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes de Contacto del Estadio Nacional  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 81.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas

- Delegados
- Oficiales Técnicos
- Entrenadores

### 81.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:30	Abertura	Llegada de Voluntarios
07:45	Operativa (Briefing)	Reunión con coordinador de voluntarios para la distribución de funciones y zonas
07:55	Operativa (Distribución)	Distribución de voluntarios a sus zonas de trabajo
08:00	Operativa	Inicio de funciones del FOP y zonas de trabajo
08:10	Operativa	Prueba general de funciones del FOP
09:00	Operativa	Activación de las zonas de pesaje aleatorio y Lounge
09:30	Operativa	Activación Zonza de Educación Chequeo de Judogui
09:30	Operativa	Chequeo de sistema operativo IJF, pantallas zona de calentamiento, audio.
09:40	Operativa	Ubicar los primero 2 combates por tatamis
09:40	Operativa	Cierre de salas de pesajes
10:00	Inicio de competencia	Inicio de competencia por las categorías que corresponde al día
13:00	Fin sesión am	Finalizan los combates de las categorías
14:30	Operativa	Activación zonas de calentamiento
14:30	Operativa	Activación FOP
15:00	Inicio de Competencia	Inicio de finales por categorías
17:00	Fin sesión PM	Finalizan las finales por categoría
17:30	Premiación	Inicio la ceremonia de premiación por categoría
18:30	salida	Termino de la jornada y salida de atletas
19:00	Termino de jornada	Salida de voluntarios

Tabla 78.- Operación de SPT - JUD en Games Time

## 82 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 82.1 Roles y funciones

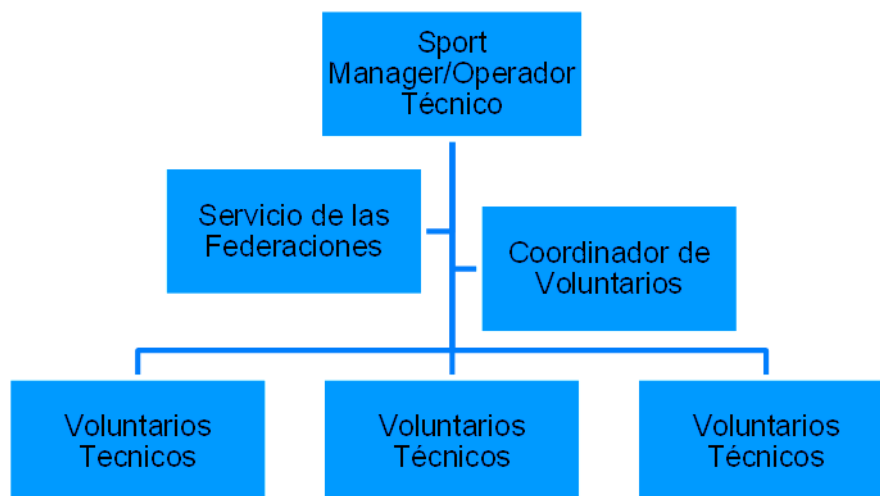
- Ataché
- Apoyo a ITO y NTO

## 82.2 Habilidades y competencias

- Respetuoso
- Colaborador
- Con iniciativas
- Habilidades
- Manejo Idiomas Ingles y/o portugués

## 82.3 Organización en Sede

Imagen 86.- Organización de SPT - JUD en sede



## 83 MÓDULO 1: Conoce el Deporte Karate (KTE)

### 83.1 Descripción

El Karate es un arte marcial y su nombre literalmente significa: “Manos vacías”. Surge a raíz de la prohibición de armas en las Islas de Okinawa en el siglo XX. El karate deportivo tiene dos modalidades: Kata y Kumite.

Kata es un “combate imaginario” y posee una serie de movimientos ofensivos y defensivos dirigidos a un oponente virtual, se divide en categorías femenino y masculino.

El Kumite es un combate o enfrentamiento, el ganador de las peleas de tres minutos es aquel que obtiene una clara ventaja de ocho puntos o el competidor que tenga mayor número de puntos cuando se acaba el tiempo. Los puntos se obtienen en función de las técnicas de puñetazos y patadas controladas que se ejecuten correctamente y se dividen en 10 categorías de peso (5 femeninas y 5 masculinas).

### 83.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Menos 60 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 67 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 75 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 84 KG - Masculino	1	1	2	4
Mas 84 KG - Masculino	1	1	2	4
Individual Kata - Masculino	1	1	2	4
Menos 50 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 55 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 61 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 68 KG - Femenino	1	1	2	4
Mas 68 KG - Femenino	1	1	2	4
Individual Kata - Femenino	1	1	2	4
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>48</b>

Tabla 79.- Pruebas y Medallas de SPT - KTE

### 83.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes de Contacto del Estadio Nacional  
**Dirección:** Grecia 2001, Ñuñoa; Región Metropolitana

### 83.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales técnicos

### 83.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:30	Ingreso	Ingreso de voluntarios
07:45	Operativa [Briefing]	Reunión con coordinador de voluntarios para la distribución de zonas
07:55	Operativa [Distribución]	Distribución de voluntarios a sus zonas de trabajo
08:00	Operativa	Inicio de funciones de FOP
08:00	Operativa	Prueba general de funciones del FOP
09:30	Operativa	Locutor inicia la competencia
10:00	Inicio de competencia	Inicio de las categorías correspondientes al cronograma, sesión am
12:00	Fin de la sesión am	Finalizan las categorías que se desarrollan en jornada am
12:00	Salida	Salida de voluntarios jornada am
14:00	Inicio de competencia	Inicio de las categorías correspondientes al cronograma, sesión pm y finales
16:00	Fin de la sesión pm	Finalizan las categorías que se desarrollan en jornada pm y finales
16:00	Premiaciones	Inicio de las premiaciones de las categorías que se desarrollaron durante la jornada
17:30	Salida	Término de la jornada y salida de voluntarios jornada pm

Tabla 80.- Operación de SPT - KTE en Games Time

## 84 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 84.1 Roles y funciones

- Atache
- Voluntario de Apoyo a ITO y NTO
- Voluntario de Pesaje.

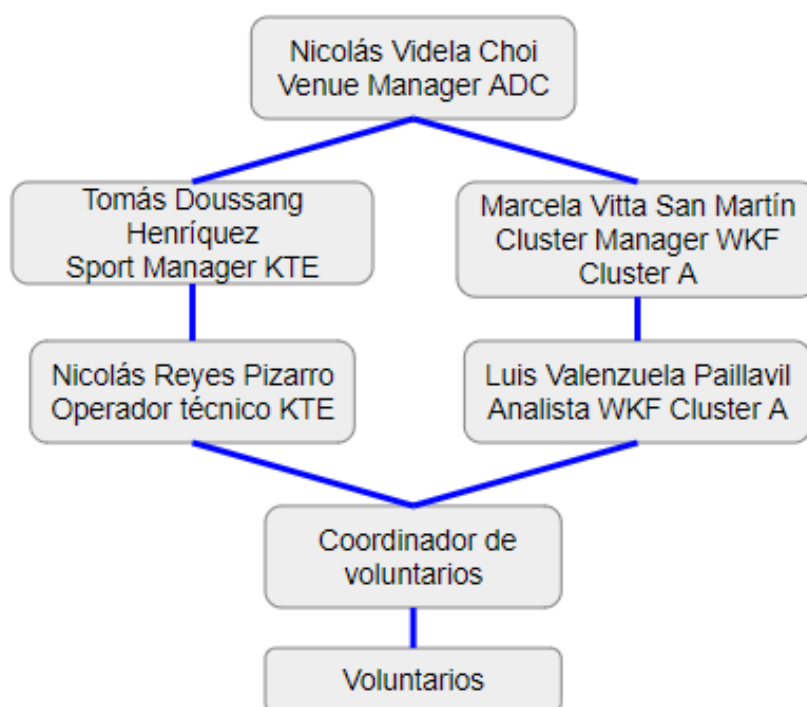
- Voluntario de Control en entrenamiento.

#### 84.2 Habilidades y competencias

El voluntario debe ser una persona responsable, proactivo, empático, debe tener un nivel de inglés básico, ser capaz de trabajar en equipo y debe ser comprometido con las actividades o responsabilidades que se le otorguen.

#### 84.3 Organización en Sede

*Imagen 87.- Organización de SPT - KTE en sede*



## 85 MODULO 1: Conoce el Área Pentatlón Moderno (MPN)

### 85.1 Descripción

El Pentatlón Moderno es una disciplina, que nace a fines del siglo 19, gracias a un oficial que tuvo la idea de adaptar cinco deportes para una simulación militar de un soldado que tenía que entregar un mensaje atrás de líneas enemigas.

Se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP (Escuela militar) apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

### 85.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual - Masculino	1	1	1	3
Relevos - Masculino	1	1	1	3
Individual - Femenino	1	1	1	3
Relevos - Femenino	1	1	1	3
Relevos - Mixtos	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

Tabla 81.- Pruebas y Medallas SPT - MPN

### 85.3 Sedes donde nos desplegamos

- Escuela Militar.

**Dirección:** Av. Los Militares 22661- 5089, Las Condes, Región Metropolitana.

### 85.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo
- Oficiales Técnicos
- Familia Panamericana, espectadores

### 85.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
7:00	Llegada Voluntarios	Ingreso y registro turno 1
7:30	competencia	Apoyo preparación de áreas de competencia
7:45	Competencia	Inicio competencia Semifinal A Y B femenina
7:45	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia Esgrima – natación y tiro carrera.
7:45	Apoyo oficiales técnicos	Apoyo a Oficiales técnicos en sus labores específicas
7:45	Control de acceso	Controlar accesos sectores áreas de competencia, calentamiento servicios para atletas y oficiales Controlar accesos sectores específicos
7:45	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
7:45	Asistencia deportistas	Apoyo a FNB en Louge atletas
7:45	Asistencia oficiales	Apoyo a FNB en Louge oficiales
13:00	Competencia	Finalización competencia semi final A y B femenina.
13:20	Cambio de turno	Voluntarios horario AM finalizan su turno y comienza turno voluntarios PM
13:20	Competencia	Apoyo preparación de áreas de competencia
14:35	Competencia	Inicio competencia Semifinal A Y B masculina
14:35	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia Esgrima – natación y tiro carrera.
14:35	Apoyos oficiales técnicos	Apoyo a oficiales técnicos en sus labores específicas
14:35	Control de acceso	Controlar accesos sectores áreas de competencia, calentamiento servicios para atletas y oficiales Controlar accesos sectores específicos
14:35	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
14:35	Asistencia deportistas	Apoyo a FNB en Louge atletas
14:35	Asistencia oficiales	Apoyo a FNB en Louge oficiales
18:55	Competencia	Finalización competencia semi final A y B masculina
19:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y delegados, sobre reunión técnica.
19:15	Reunión técnica	Inicio reunión técnica, Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
20:35	Retiro de voluntarios	Finalizan labores de voluntariado en recinto escuela militar.

Tabla 82.- Operación de SPT - MPN en Games Time



## 86 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 86.1 Roles y funciones

#### 86.1.1. Apoyo en entrenamientos

- Traslado de atletas (dirigirlos y orientarlos en su sector de entrenamiento) y atención a requerimientos específicos. (baño, agua, magnesio, área médica, etc)
- Información de turnos por audio (realizar la locución en sectores de entrenamiento)
- Orden y limpieza: Ordenar y limpieza básica en áreas de entrenamiento

#### 86.1.2. Centro de Informaciones

- Generar información específica: Fotocopiar y elaborar set de información específica para delegaciones en forma diaria.
- Activación SID: abrir el sector de informaciones para proporcionar la información respectiva y recibir dudas y consultas por parte de las delegaciones.
- Generar Respuestas específicas: transmitir a los encargados técnicos las consultas y dudas por parte de las delegaciones y entregar la respuesta dada por las autoridades a los solicitantes

#### 86.1.3. Control de accesos

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, Oficiales de equipo, Oficiales técnicos, delegados, áreas funcionales que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de Competencia, Zona de Oficiales Técnicos, Zona de atleta espectador, Lounge atletas y/o Lounge Oficiales Técnicos.

#### 86.1.4. Apoyo Oficiales Técnicos

- Acompañar a los OT (Jueces) en su zona de reuniones y en Louge de OT (Jueces)
- Estar atento a sus requerimientos

#### 86.1.5. Apoyo en Competencia:

- Apoyar las diferentes actividades que se requieren en competencia
- Acompañamiento en traslado de atletas; desde área de calentamiento y luego a zona de espera.
- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.
- Orden y limpieza en zonas de competencia;
- Caza de atletas medallistas y atletas seleccionados para el doping
- Apoyo en ceremonia de premiaciones (si es requerido)

#### 86.1.6. Lounge Atletas:

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos y fruta
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones
- Contribuir con el aseo básico del sector
- Estar atento a requerimientos especiales

#### 86.1.7. Apoyo DTI/ FI:

- Colaborar y apoyar el trabajo del DTI (Entrenadores) y oficial de la FI (Federación Internacional) y estar atento a sus requerimientos

#### 86.1.8. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

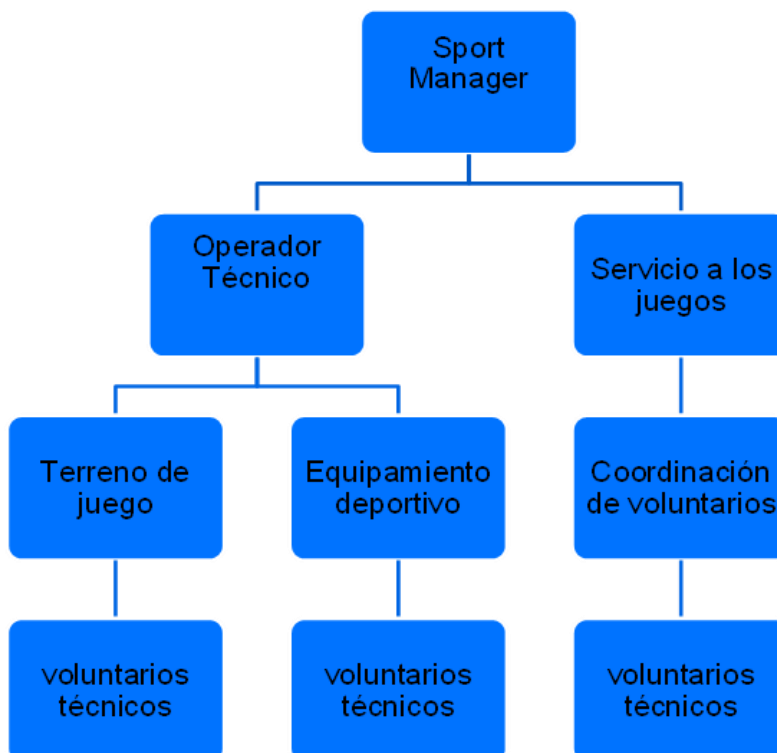
- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager (Encargado del Pentatlón Moderno) y el Operador técnico y estar atento a sus requerimientos

## 86.2 Habilidades y competencias

- Motivado
- Responsable
- Puntual
- Atento, cordial y de buen trato
- Proactivo y trabajador
- Paciente y sereno
- Conocimiento del deporte General
- Conocimiento rol específico por deporte

## 86.3 Organización en Sede

Imagen 88.- Organización de SPT - MPN en sede



## **87 MÓDULO 1: Conoce Deporte Mountainbike (MTB)**

### **87.1 Descripción**

El Mountainbike XCO (Cross Country Olímpico) es un deporte de alto riesgo que se desarrollará en la sede Club Deportivo Universidad Católica. El circuito consta de aproximadamente 4.350 metros, donde los y las deportistas realizarán una cantidad específica de giros determinada por el delegado técnico a partir de la distancia recorrida y tiempo que demoren en completar un giro completo.

El circuito cuenta con subidas, bajadas y sectores con diferentes niveles de dificultad. Adicionalmente, comprende zonas de asfalto, caminos de tierra y senderos en las laderas de la zona precordillerana donde se encuentra emplazado el Club Deportivo Universidad Católica. Los lugares por donde transitarán los y las ciclistas estarán delimitados con cinta blanca por ambos lados de la ruta y a ese espacio se le denomina “PISTA”.

En este deporte el público suele ubicarse en diferentes sectores alrededor de la pista para alentar a las y los competidores y observar su desempeño deportivo. Es importante que las y los espectadores se mantengan siempre fuera de la pista y solo crucen por los lugares designados y habilitados para tal acción.

En el circuito de competencia se encontrarán, además de competidores y espectadores, encargados de Pista, Marshalls y el equipo de voluntariado. Estos dos últimos son fundamentales para apoyar las actividades de entrenamiento y competencia en el FOP (Circuito o área de competencia) apoyando a deportistas, delegaciones y oficiales técnicos al desarrollo de la competencia. Son los ojos y los oídos de esta prueba, son unas de las piezas más importantes del engranaje que la hace funcionar.

## 87.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Masculino - Cross Country Olímpico	1	1	1	3
Femenino - Cross Country Olímpico	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 83.- Pruebas y Medallas SPT - MTB

## 87.3 Sedes donde nos desplegamos

- Club deportivo Universidad Católica, San Carlos de Apoquindo.  
**Dirección:** Camino San Francisco de Asís 2304, Las Condes, Región Metropolitana.

## 87.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas.
- Delegaciones.
- Oficiales Técnicos.
- Delegado Técnico Internacional (DTI).

## 87.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
7:00	Competencia	Ingreso y registro
07:30	Competencia	Distribución según necesidad
08:00	Competencia	Ubicación en zona designada
09:00	Competencia	Inicio competencia Damas
11:30	Competencia	Inicio competencia Varones
13:15	Competencia	Término de competencia
13:30	Competencia	Término de Funciones en el circuito.
13:45	Apoyo SM/OT	En labores específicas
14:30	Competencia	Almuerzo

Tabla 84.- Operación de SPT - MTB en Games Time

## 88 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 88.1 Roles y funciones

Como voluntario(a) puedes ser designado(a) para dos tareas, como apoyo a las delegaciones o como apoyo en el circuito de competencia. Eso puede cambiar entre los días en que se genera la competencia.

#### 88.1.1. Apoyo a las delegaciones

En caso de prestar apoyo a las delegaciones, tus funciones estarán ligadas a asistir a las y los competidores, serás un nexo entre la organización del evento y las solicitudes de las delegaciones. Tus labores pueden ir desde el traspaso de información hasta ayudar a trasladar hielo en caso de ser necesario. Tu ayuda no solo se necesita el día de la competencia, ¡te recordamos que también tenemos días de entrenamiento!

#### 88.1.2. Apoyo en el circuito de competencia

La función principal de un voluntario(a) en el circuito de competencia será mantener el orden de los espectadores que se desplazan a lo largo de la pista. Para esto deberás velar por que los espectadores no invadan el circuito, ya sea para lograr un mejor ángulo de visión de los deportistas o para cruzar la pista en zonas que no están claramente designadas para ello, esta función es compartida con los Marshalls de pista, quienes también deben ocuparse de esta labor. Como se mencionaba anteriormente, en el caso de que los espectadores ingresen a la pista, deberán dirigirse respetuosamente a la persona o personas en cuestión y solicitar amablemente que salgan del circuito, indicando en qué lugar si se pueden ubicar, lo cual será siempre fuera de la pista. En caso de no obtener una buena respuesta de parte de los espectadores y no lograr sacar a las personas, deberán ponerse en contacto con el Marshall más cercano para solicitar apoyo. Es importante que

siempre apelemos a la buena comunicación, buena educación y por supuesto siempre al respeto.

En caso de accidente, el o la voluntaria deberá prestar apoyo al Marshall de pista, ya sea manteniendo al público fuera de la pista, ayudando al movimiento de flujo de espectadores para la llegada de los equipos médicos y otros requerimientos que guarden relación con un accidente. Pueden suceder accidentes también durante los entrenamientos, es fundamental siempre estar atentos y atentas. No olvidemos que son los ojos y oídos en la pista.

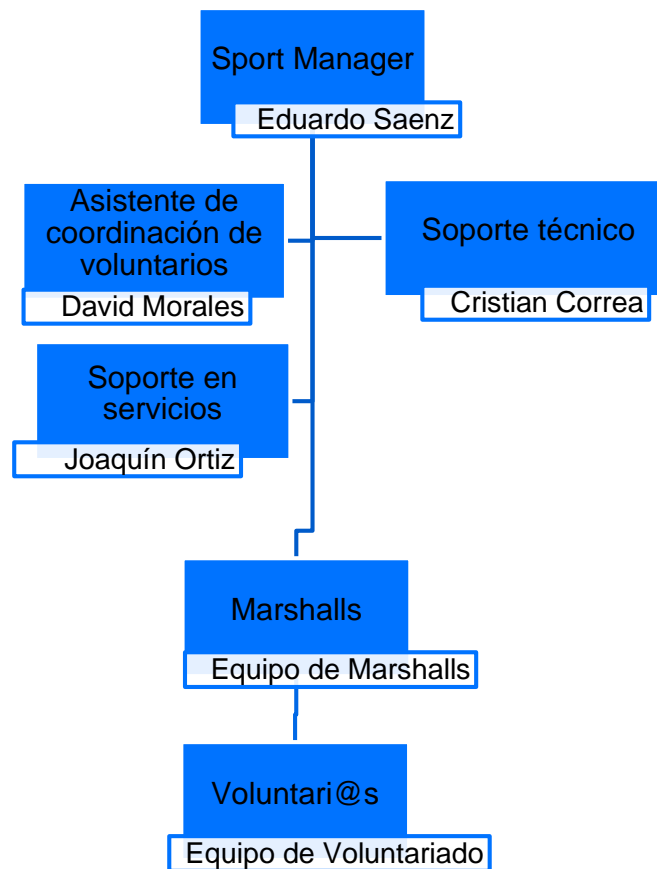
Bandera Amarilla: Aquel voluntario(a) que se encuentre ubicado inmediatamente antes de un accidente y no se encuentre asistiendo directamente al Marshall encargado de asistir al deportista, deberá mostrar una bandera amarilla a los competidores. Lo cual entrega la señal de aviso a los deportistas de que más adelante hay un competidor accidentado y que por ende deben transitar con precaución. No te preocupes si no te queda muy claro, ¡te lo explicaremos en su debido momento!

## 88.2 Habilidades y competencias del equipo de voluntariado.

- Responsabilidad.
- Atención, cordialidad y buen trato.
- Proactividad.
- Paciencia.
- Buena comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Pensamiento analítico.

### 88.3 Organización en Sede

*Imagen 89.- Organización de SPT - MTB en sede*





## 89 MÓDULO 1: Conoce el Deporte Natación en Aguas Abiertas (OWS)

### 89.1 Descripción

El voluntario que esté asignado a OWS contará con el apoyo de todo el equipo de Santiago 2023 para que desarrolle su función de la mejor manera, además de contar con la capacitación donde conocerá la disciplina.

La Natación en Aguas Abiertas consiste en completar un recorrido a nado, en el menor tiempo posible. Puede realizarse en ríos, lagos o mares. En Santiago 2023 se recorrerán 10 km por cada género, y consistirá en hacer 8 vueltas al circuito preestablecido con Panam Aquatics.

### 89.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
10 Km Maratón Acuático Masculino	1	1	1	3
10 Km Maratón Acuático Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 85.- Pruebas y Medallas SPT - OWS

### 89.3 Sedes donde nos desplegamos

- Laguna Los Morros

**Dirección:** Camino a Nos 11333, San Bernardo; Región Metropolitana.

### 89.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de equipo
- Entrenadores
- Fisioterapeutas
- Oficiales técnicos.

## 89.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
08:00	Inicio	Llegada de voluntarios SPT - G1
08:05	Operación	Reunión con voluntarios y WKF - SPT
11:25	Operación	Salida de los voluntarios SPT - G1
14:35	Operación	Llegada de voluntarios SPT - G1
14:35	Operación	Reunión con voluntarios y WKF - SPT
19:25	Operación	Reunión final de voluntarios y del equipo de WKF de SPT
19:40	Cierre	Salida de los voluntarios SPT - G2

Tabla 86.- Operación de SPT - OWS en Games Time

## 90 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 90.1 Roles y funciones

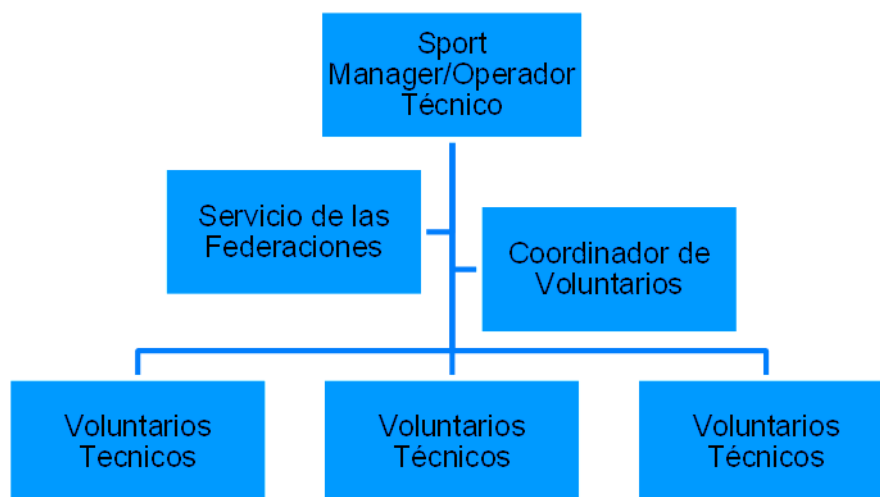
- Control de acceso e información deportiva
- Apoyo a oficiales técnicos (DTI y OTs)
- Servicio a los atletas
- Bodega de equipamiento
- Bodega de equipamiento deportivo
- Muelle de partida
- Control final de laguna
- Lounge
- Información deportiva
- Llegar una hora antes del inicio de su turno para hacer la bajada de dudas y entrega de roles.
- Asistir a las inducciones del deporte que será voluntario de manera presencial o virtual según corresponda.
- Asistir a reconocimiento del recinto donde realizará su voluntariado

## 90.2 Habilidades y competencias

- Estar dispuesto a generar un ambiente acogedor, amigable y amable en los roles que se le asignen.
- Responsable, proactivo, motivado
- Actitud positiva.
- Organización.
- Respeto.
- Criterio.
- Empatía.

## 90.3 Organización en Sede

Imagen 90.- Organización de SPT - OWS en sede



## 91 MODULO 1: Conoce el Deporte Boccia (PBOC)

### 91.1 Descripción

La Boccia es un juego de estrategia y precisión que fue creado originalmente para ser jugado por personas con parálisis cerebral. Actualmente, el deporte incluye a atletas con discapacidades que afectan las habilidades motoras.

Los partidos individuales o por parejas constan de cuatro parciales, mientras que los partidos por equipos tienen seis parciales.

Cada atleta, pareja o equipo “lanzan” seis bolas por parcial sobre una pista rectangular en la que los jugadores tratan de ubicar sus boccias lo más cerca posible de la pelota blanca que sirve de objetivo, a la vez que intentan alejar las de sus rivales, en un ejercicio continuo de tensión y precisión.

### 91.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual BC1 - Masculino	1	1	1	3
Individual BC2 - Masculino	1	1	1	3
Individual BC3 - Masculino	1	1	1	3
Individual BC4 - Masculino	1	1	1	3
Individual BC1 - Femenino	1	1	1	3
Individual BC2 - Femenino	1	1	1	3
Individual BC3 - Femenino	1	1	1	3
Individual BC4 - Femenino	1	1	1	3
Equipo BC1 / BC 2 - Mixto	1	1	1	3
Parejas BC3 - Mixto	1	1	1	3
Parejas BC4 - Mixto	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>33</b>

Tabla 87.- Pruebas y Medallas SPT - PBOC

### 91.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Deportivo Comunitario Lo Espejo

**Dirección:** Av Guanajuato 7915, Lo Espejo; Región Metropolitana.

#### 91.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales Técnicos.
- Árbitros internacionales (ITOs).
- Árbitros nacionales (NTOs)
- Clasificadores (TOs)
- Delegado técnico y su asistente (DTI y ADTI),

#### 91.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:30	Ingreso voluntarios	Ingreso y reunión con voluntarios
08:00	Apertura bodegas	Delegaciones buscan sus implementos deportivos en bodega
09:00	Inicio entrenamiento	
11:00	Limpieza fop	Limpieza rápida antes del inicio siguiente bloque de competencia
12:00	Inicio almuerzo	Inicio almuerzo ots y staff delegaciones
13:00	Almuerzo wkf	Inicio almuerzo voluntarios y staff stgo2023
13:30	Limpieza fop	Limpieza rápida antes del inicio siguiente bloque de competencia
13:30	Cambio voluntarios turno	
19:30	Reunión de cierre con Voluntarios	

Tabla 88.- Operación de SPT - PBOC en Games Time

## 92 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 92.1 Roles y funciones

- Asistencia a OTs que están en mesa técnica.
- Revisar reposición de productos y supervisar limpieza
- Revisar reposición de productos y supervisar limpieza
- Limpieza del FOP entre cada ronda de partidos

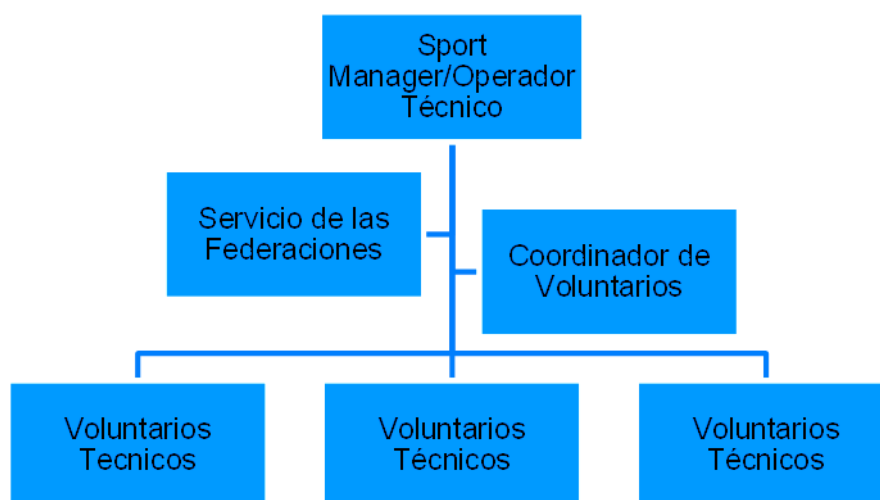
- Apertura de bodega y asistencia a Delegaciones cuando retiran sus implementos
- Supervisión de Delegaciones que pueden entrar a cámara de llamados
- Supervisión de Delegaciones que pueden entrar a calentamiento
- Entrega y señalamiento de información referente al calendario y horario deportivo
- Recepción de delegaciones al bajar del transporte

### 92.2 Habilidades y competencias

- Proactividad
- Capacidad de trabajo en equipo
- Ganas de aprender
- Disposición a ayudar
- Autocontrol en situaciones de estrés que puedan ocurrir.

### 92.3 Organización en Sede

*Imagen 91.- Organización de SPT - PBOC en sede*



## 93 MODULO 1: Conoce el Deporte Pelota Vasca (PEL)

### 93.1 Descripción

La competencia de pelota vasca femenina y masculina de los XIX Juegos Panamericanos Santiago 2023. Se desarrollará del 31 de octubre al 5 de noviembre de 2023 en el Estadio Español, ubicado en Nevería 4855, Las Condes, en la ciudad de Santiago de Chile. En pelota vasca se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP (Field of Play) apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

### 93.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Frontball - Masculino	1	1	1	3
Paleta Goma - Masculino	1	1	1	3
Front Tennis - Masculino	1	1	1	3
Trinquete - Masculino	1	1	1	3
Frontball - Femenino	1	1	1	3
Paleta Goma - Femenino	1	1	1	3
Front Tennis - Femenino	1	1	1	3
Trinquete - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>

Tabla 89.- Pruebas y Medallas SPT - PEL

### 93.3 Sedes donde nos desplegamos

- Estadio Español.  
**Dirección:** Nevería 4855, Las Condes; Región Metropolitana.

### 93.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas
- Oficiales de equipo
- Oficiales Técnicos

### 93.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Entrenamientos	Apoyo preparación de áreas de entrenamiento
07:00	Entrenamientos	Apoyo en entrenamientos Trinquete, paleta de goma frontenis, frontball
08:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
14:00	Centro de informaciones	Entrega de información de actividades específicas a oficiales de equipo y Delegados
07:00	Control de acceso	Controlar accesos sectores áreas de competencia, calentamiento servicios para atletas y oficiales.
13:50	Control de acceso	Controlar accesos sectores áreas de competencia, calentamiento servicios para atletas y oficiales Controlar accesos sectores específicos
07:00	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
13:50	Control zona de atleta espectador	Controlar y apoyar a los atletas en graderías asignadas
07:00	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
13:50	Competencia	Apoyo en tareas específicas en Competencia
07:00	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Louge atletas
13:50	Lounge Atletas	Apoyo a FNB en Louge atletas
07:00	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas
13:50	Apoyo SM/OT	Apoyo a SM y OT en sus labores específicas

Tabla 90.- Operación de SPT - PEL en Games Time

## 94 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 94.1 Roles y funciones

#### 94.1.1. Apoyo en entrenamientos

- Traslado de atletas (dirigirlos y orientarlos en su sector de entrenamiento) y atención a requerimientos específicos (baño, agua, magnesio, área médica, etc).
- Información de turnos por audio (realizar la locución en sectores de entrenamiento).
- Orden y limpieza: Ordenar y limpiar áreas de entrenamiento.



- Centro de Informaciones
- Generar información específica: Fotocopiar y elaborar set de información específica para delegaciones en forma diaria.
- Activación SID: abrir el sector de informaciones para proporcionar la información respectiva y recibir dudas y consultas por parte de las delegaciones.
- Generar respuestas específicas: transmitir a los encargados técnicos las consultas y dudas por parte de las delegaciones y entregar la respuesta dada por las autoridades a los solicitantes.

#### 94.1.2. Control de accesos

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, oficiales de equipo, oficiales técnicos, delegados, áreas funcionales que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de competencia, Zona de OT, Zona de atleta espectador, Lounge atletas y/o Lounge OT.

#### 94.1.3. Apoyo Oficiales Técnicos

- Acompañar a los OT en su zona de reuniones y en Lounge de OT.
- Estar atento a sus requerimientos.

#### 94.1.4. Apoyo en Competencia

- Apoyar las diferentes actividades que se requieren en competencia:
- Acompañamiento en traslado de atletas; desde área de calentamiento y luego a zona de espera.
- Acompañamiento en zona de atletas; acompañar y estar atentos a cualquier requerimiento durante su periodo de espera.
- Orden y limpieza en zonas de competencia.
- Caza de atletas medallistas y atletas seleccionados para el doping.

- Apoyo en ceremonia de premiaciones (si es requerido).

#### 94.1.5. Lounge Atletas

- Apoyar el servicio de FNB en entrega de agua, de alimentos específicos y fruta.
- Apoyar en el orden de mesas, sillas, sillones.
- Contribuir con el aseo básico del sector.
- Estar atento a requerimientos especiales.

#### 94.1.6. Apoyo DTI/ FI

- Colaborar y apoyar el trabajo del DTI y oficial de la FI y estar atento a sus requerimientos.

#### 94.1.7. Apoyo Sport Manager/ Operador Técnico

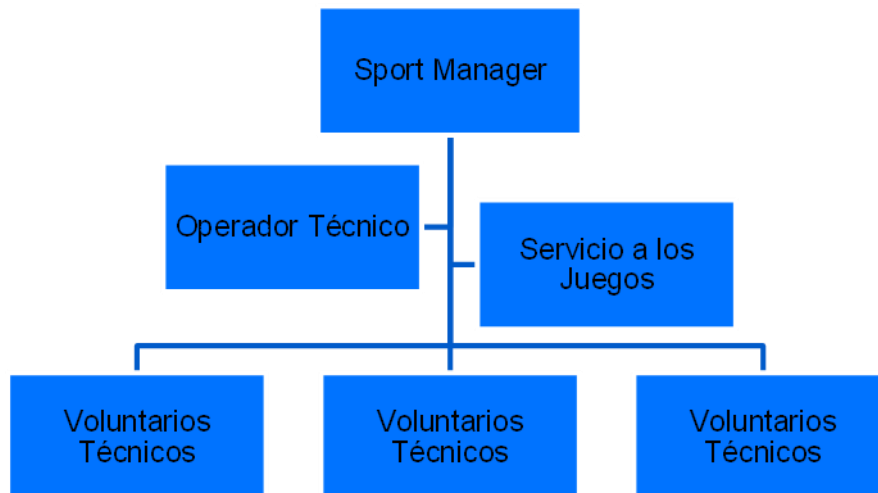
- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico y estar atento a sus requerimientos.

### 94.2 Habilidades y competencias

- Responsable.
- Puntual.
- Atento, cordial y de buen trato.
- Proactivo y trabajador.
- Paciente y sereno.

### 94.3 Organización en Sede

*Imagen 92.- Organización en de SPT - PEL en sede*



## 95 MÓDULO 1: Conoce el Deporte para Fútbol Ciegos (PFB5)

### 95.1 Descripción

El Fútbol para Ciegos es un deporte para personas con discapacidad visual, se caracteriza por ser un juego con una combinación continua de habilidad y velocidad, también, es conocido como Blind Football. Participan cuatro jugadores de campo con discapacidad visual y un arquero que no presenta ninguna discapacidad. Es un deporte regulado mundialmente por la Federación Internacional de Deportes para Ciegos (IBSA) la cual determina las siguientes clasificaciones para los atletas.

- Clasificación Deportiva

Atletas con Discapacidad Visual poseen baja o nula visión causado por un daño en la estructura del ojo, nervio óptico, vías ópticas, o córtex visual del cerebro. Existen 3 clases deportivas según el siguiente detalle:

- B1, con muy baja agudeza visual o nula, además de baja o nula percepción de luz;
- B2, quienes tienen mayor agudeza visual que los atletas que compiten en la clase B1, y/o campo visual menor a 5 grados de diámetro,
- B3, con más claridad de visión que los atletas B2 y/o campo visual menor a 20 grados de diámetro.

- Adaptaciones del Deporte

El Fútbol para Ciegos es una adaptación del Fútbol Sala convencional cumpliendo con las mismas dimensiones del terreno de juego de 40 metros de largo x 20 metros de ancho, posee unas vallas laterales que están ubicadas por ambos costados de la cancha, permitiendo darle continuidad al juego, además de orientación y seguridad a los jugadores.

En el terreno de juego se diferencian tres zonas que sirven para que cada guía de equipo pueda orientar a los jugadores en cancha, por lo que resulta relevante que el público asistente se mantenga en silencio durante el juego, exceptuando el momento cuando se realiza un gol, donde todo el público puede celebrar la anotación.

Los guías por equipo están compuestos por: el arquero (goalkeeper) ubicado en el primer tercio de la cancha, el director técnico (entrenador) ubicado en el segundo tercio de la cancha y el guía en el tercer tercio de la cancha (ubicado detrás del arco del equipo rival). Cada uno de ellos cumple un rol de orientación de los jugadores, siempre y cuando el balón circule por su tercio.

Otra adaptación relevante, es el que el balón posee en la cámara interior unas cápsulas metálicas que están rellenas con rodamientos o balines que permiten que el balón se escuche.

- Aspectos Relevantes del Juego
  - Duración: Se compone de dos tiempos de 15 minutos en donde se pausa cada vez que el balón sale del campo de juego. Entre los tiempos hay un descanso de 10 minutos.
  - Aviso: Cada vez que un jugador se dirige a buscar el balón debe avisar gritando la palabra “voy” o “go” en inglés, esto con el objetivo de evitar un choque o sacar ventaja con quien conduce el balón.
  - Silencio: Como el estímulo verbal es primordial para la orientación de los jugadores y por lo tanto permite que se pueda llevar a cabo el juego. El público y los miembros del equipo que no estén autorizados para comunicarse con los jugadores, deben permanecer en silencio durante el juego. Solo se permite aplaudir y gritar cuando se marca un gol.

- Sustituciones: está permitido un número ilimitado de sustituciones, así también, un jugador puede entrar y salir del partido según indicaciones y estrategia del técnico.
- Faltas personales: si un jugador realiza 5 faltas personales, este debe ser sustituido inmediatamente, restringiendo el ingreso en ese partido y puede permanecer en la banca de reservas de su equipo.
- Faltas: Un equipo cumpliendo una cuota de 5 faltas, determinará que el Oficial Técnico, sancione con una penal de 8 metros, generando que posterior a esta falta todas las sanciones deriven en penales de ocho metros.
- Implementos de los jugadores
  - Antiparra (eyeshades): Los jugadores deben utilizar antifaces como un implemento oficial de juego, esto porque existen jugadores que logran percibir mínimamente luz o sombras, el modelo a utilizar en Santiago 2023, será de el Goalfix, modelo Eclipse.
  - Parches oculares: Con el fin de procurar realizar una competencia justa e igualdad de condiciones para todos, los atletas deben utilizar debajo de la antiparra parches oculares.
  - Protecciones: Al igual que el fútbol convencional los jugadores podrán utilizar protecciones para protegerse sus piernas (canilleras o espinilleras), así como para protegerse las rodillas (rodilleras) o coderas (codos), ya que es un deporte con alto roce y contusiones.

## 95.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Tabla 91.- Pruebas y Medallas SPT - PFBS

### 95.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes Paralímpico del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana.

### 95.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas de Fútbol para Ciegos.
- Oficiales de Equipo (integrantes de las delegaciones).
- Oficiales Técnicos (OTs) Árbitros de Fútbol para Ciegos.

### 95.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:30	Ingreso Equipo	Llegada de los voluntarios al recinto
-02:15	Reunión Equipo	Repaso de tareas y entrega de implementación
16:00	Competencia	Inicio competencia - partido 1
+00:56	Competencia	Término Partido 1
+02:00	Competencia	Inicio Partido 2
+02:56	Competencia	Término Partido 2
+04:00	Competencia	Inicio Partido 3
+04:56	Competencia	Término Partido 3
+05:23	Fin de la competencia	Fin de la operación

Tabla 92.- Operación de SPT - PFB5 en Games Time

## 96 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 96.1 Roles y funciones

Los voluntarios desempeñan un papel crucial en los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, ya que contribuyen con su tiempo y energía para que todo funcione sin problemas. Dentro de las funciones a las que puedes optar se encuentra:

- Encargado de dar aviso cuando las delegaciones realizan el acceso al Centro de Deportes Paralímpicos. Entregando asistencia para que los atletas ingresen correctamente al recinto de competencia.

- Encargado de dar aviso cuando los Oficiales Técnicos realizan el acceso al Centro de Deportes Paralímpicos. Entregando asistencia para que los OTs ingresen correctamente al recinto de competencia.
- Encargado de dar soporte a los atletas y OT's en las tribunas.
- Deberá entregar el balón durante el entrenamiento y calentamiento cuando sea solicitado. Dar aviso a los equipos cuando su horario de entrenamiento haya finalizado.
- Deberá entregar el balón durante la competencia cuando sea solicitado. Acompaña la salida de los jugadoras post competencia y dirige hacia la zona mixta a los reporteros gráficos.
- Auxiliar a los equipos en Villa y en las instalaciones de entrenamiento y competencia.
- Brinda atención a la Federación internacional, Lounge OT's, FI, Oficina DTI, Oficina FI, Camarines OT's.
- Colaborar en el control de stock, manutención y condiciones de almacenamiento del material al FOP
- Encargado de mantener stock de hidratación en FOP y warm up para jugadores y referees. Colaborar en la limpieza del terreno de juego de competencia una vez terminada la sesión.
- Encargado de mantener stock de hidratación en la cancha de entrenamiento y calentamiento. Encargado en el control de acceso y verificación de la manutención de los camarines de los atletas.
- Encargado de mantener stock de hidratación y alimentación según corresponda para jugadores
- Contribuye a entregar información relevante al calendario de competencia, calendario de entrenamiento, transporte de delegaciones, transporte de oficiales



técnicos, información médica, entre otros. Resulta relevante el manejo de Google Suite, Microsoft Office (Word, Excel) y laptop (notebook).

- Encargado de mantener stock de hidratación de los oficiales técnicos en el FOP.

## 96.2 Habilidades y competencias

Un voluntario en los juegos Parapanamericanos Santiago 2023 debe contar con una combinación de habilidades y competencias que le permitan desempeñar sus funciones de manera eficiente y satisfactoria, dentro de ellas encontramos:

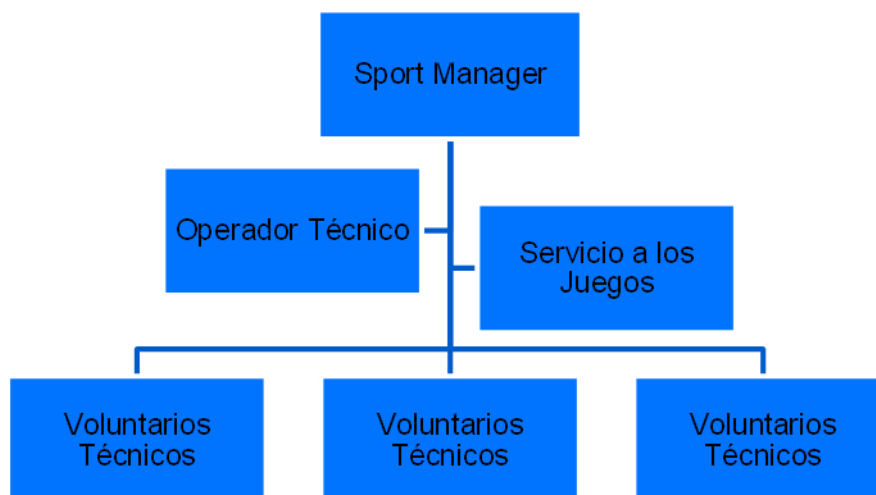
- Comunicación efectiva: Ser capaz de comunicarse claramente y de manera amigable con atletas, espectadores y otros voluntarios
- Trabajo en equipo: Saber trabajar en colaboración con otros voluntarios, personal y atletas para lograr los objetivos comunes del evento.
- Flexibilidad: Estar dispuesto a adaptarse a diferentes roles y tareas según las necesidades cambiantes del evento.
- Orientación al servicio: Mostrar una actitud amable, servicial y proactiva para brindar la mejor experiencia posible a atletas y espectadores.
- Habilidades organizativas: Ser capaz de manejar múltiples tareas y mantener un alto nivel de organización para garantizar que todo funcione sin problemas.
- Empatía: Tener la capacidad de comprender y ser sensible a las necesidades de los atletas y otros voluntarios.
- Resolución de problemas: Poder abordar situaciones imprevistas de manera tranquila y efectiva para encontrar soluciones rápidas.
- Responsabilidad: Cumplir con los horarios asignados y las tareas encomendadas de manera puntual y responsable.

- Respeto por la diversidad: Apreciar y respetar las diferencias culturales y de opinión entre atletas, espectadores y colegas voluntarios.
- Resistencia y tolerancia al estrés: Los Juegos Panamericanos pueden ser eventos intensos y de alto estrés. Los voluntarios deben estar preparados para trabajar en un ambiente desafiante y mantener la calma en situaciones demandantes.
- Conciencia de seguridad: Comprender la importancia de la seguridad de los atletas y espectadores, así como estar preparado para actuar en caso de emergencia.

Estas habilidades y competencias son fundamentales para garantizar su contribución de manera significativa al éxito de los Juegos Parapanamericanos Santiago 2023, así también, procurar brindar un ambiente positivo y acogedor para todos los participantes.

### 96.3 Organización en Sede

*Imagen 93.- Organización de SPT - PFB5 en sede*



## 97 MÓDULO 1: Conoce el Deporte Fútbol PC (PFB7)

### 97.1 Descripción

Las siglas PC hacen referencia a parálisis cerebral, este deporte es una adaptación del fútbol 11, es de alta intensidad y lo practican tanto hombres como mujeres que tengan esta patología, una lesión cerebral adquirida o afección del sistema nervioso central.

Los jugadores son clasificados en 3 clases en base al nivel de funcionalidad: FT1, FT2 y FT3, los equipos están compuestos de 7 jugadores, juegan 2 tiempos de 30 minutos cada uno con 15 minutos de descanso.

### 97.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Tabla 93.- Pruebas y Medallas SPT - PFB7

### 97.3 Sede donde nos desplegamos

- Estadio Bicentenario de La Florida

**Dirección:** Enrique Olivares 1003, La Florida, Región Metropolitana.

### 97.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Delegaciones de Fútbol PC
- Oficiales Técnicos
- Federación Internacional de Fútbol PC.

### 97.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:30	Ingreso Equipo	Llegada de los voluntarios al recinto
-02:15	Reunión Equipo	Repaso de tareas y entrega de implementación

Tabla 94.- Operación de SPT - PFB7 en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
16:00	Competencia	Inicio competencia - partido 1
+00:56	Competencia	Término Partido 1
+02:00	Competencia	Inicio Partido 2
+02:56	Competencia	Término Partido 2
+04:00	Competencia	Inicio Partido 3
+04:56	Competencia	Término Partido 3
+05:23	Fin de la competencia	Fin de la operación

Tabla 94.- Operación de SPT - PFB7 en Games Time (Continuación)

## 98 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 98.1 Roles y funciones

#### 98.1.1. Voluntario de recepción, Control de acceso e información

- Control Drop off, Recibe a la delegación, guía al camarín que les corresponda.
- Realizar la comunicación por radio de llegada y salida de delegaciones
- Control de acceso a camarines, escaleras y ascensor, mediante revisión de credenciales
- Área CID

#### 98.1.2. Voluntario del sector de Camarines

- Encargados de distribución de los camarines
- Supervisar cumplimiento de horario de uso de camarín post entrenamiento del equipo
- Supervisar orden y limpieza de camarín según cronograma
- Coordinar con CNW (limpieza y manejo de residuos)

#### 98.1.3. Voluntario de FOP y equipamiento deportivo

- Realizar orden y limpieza de FOP

- Coordinar con CNW (manejo de residuos)
- Supervisar equipamiento deportivo
- Pasapelotas
- Control de hidratación en FOP

#### 98.1.4. Asistentes DTI, Clasificadores, NTOs y ITOs

- Encargado de acompañar, guiar, asistir y ayudar si es necesario a DTI, clasificadores, NTO o ITO.
- Asistente de comunicación entre delegaciones y clasificadores
- Encargado de apoyar el proceso de clasificación, con acceso a computador e impresora.
- Encargado de acompañar, guiar y dar ubicación a prensa.
- Acompañante fijo por delegación dentro del estadio (chaperon)

#### 98.1.5. Asistentes de Lounge y Gradería

- Recibir y guiar en lounge atletas, lounge familia y lounge NTOs y ITOs
- Acomodador gradería atletas y gradería NTOs y ITOs
- Acompañantes graderías accesibles a nivel de FOP

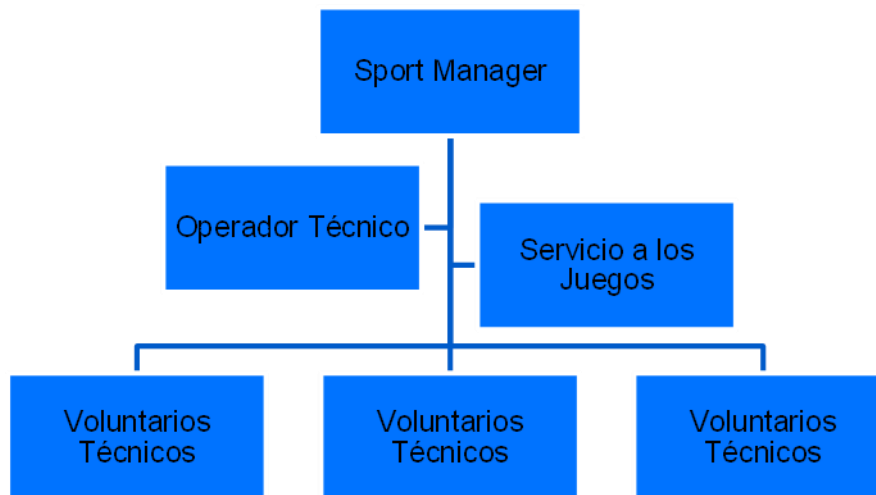
### 98.2 Habilidades y competencias

- Proactivo
- Motivado
- Responsable
- Resolutivo en situaciones complejas
- Con habilidades blandas.
- Manejo de inglés básico/intermedio

- Habilidades en tecnología y uso de impresoras.

### 98.3 Organización en Sede

Imagen 94.- Organización de SPT - PFB7 en sede



## 99 MÓDULO 1: Conoce el Deporte Golbol (PGBL)

### 99.1 Descripción

Es un deporte creado para personas con discapacidad visual. En él compiten 2 equipos de 3 personas, las cuales se enfrentan en una cancha de 18 metros de largo y 9 metros de ancho. Existen 2 porterías, una en cada extremo. Cada una mide 9 metros de ancho, abarcando todo el ancho de la cancha.

El tiempo de Juego son 2 períodos de 12 minutos “cronometrados”, con un entretiempo de 3 minutos. Cada vez que se realiza un gol, penalidad, ruidos externos, el balón sale fuera de la cancha, entre otras situaciones, el cronómetro general es pausado, por lo que cada periodo es más extenso que 12 minutos.

El juego consiste en lanzar un balón hacia la portería contraria, con la intención de que éste cruce la línea central en menos de 10 segundos y posteriormente sobrepase completamente la línea de gol (adicionalmente debe cumplir con dar bote en el área de lanzamiento y área neutra antes de llegar al otro equipo). Es esencial que el lanzamiento siempre debe ser realizado con la mano, ya que, si es pateado intencionalmente, es considerado una conducta antideportiva. Para evitar que el balón ingrese a la portería, los jugadores pueden utilizar cualquier parte de su cuerpo para bloquear la trayectoria del balón.

Particularmente, cada línea de la cancha es “Táctil”, debido a que se compone de una cuerda de 3 mm de espesor, la cual es cubierta con una cinta adhesiva resistente (Duct Tape), lo que genera un relieve que sirve de “referencia espacial” para los jugadores, quienes pueden identificar su posición en la cancha según el “Largo” y “Disposición” de la línea que están tocando.

El Balón de Golbol es de color azul. Este posee 2 cascabeles en su interior y 4 agujeros arriba y abajo. Su sonido permite que los jugadores puedan oírlo para detectar desde donde será lanzado y la trayectoria que está siguiendo. Su peso es de 1,250 kg y su diámetro es de 25 centímetros, por lo que se requiere de fuerza y velocidad para realizar lanzamientos efectivos.

Debido a que este deporte incluye diferentes clasificaciones de discapacidad visual en la competencia, todos los jugadores utilizan parches oculares y a su vez, antiparras para cubrir completamente la visión, e igualar las condiciones de juego para cada atleta.

El partido termina cuando se cumple el tiempo de juego, ganando el equipo que logra realizar más goles, o cuando un equipo logra una diferencia de 10 goles con respecto al otro.

## 99.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
Equipos - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 95.- Pruebas y Medallas SPT - PGBL

## 99.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes Paralímpicos del Estadio Nacional  
**Dirección:** Av. Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana.

## 99.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Para Atletas: En el caso de Golbol, se recibirá a 16 equipos de distintos países de toda América. Cada equipo contará con un total de 9 personas, 6 de ellos siendo para atletas (con distintos tipos de Discapacidad Visual) y 3 de ellos, su Staff Técnico (también denominados Oficiales de Equipo).



- **Oficiales Técnicos (OT):** Gólbol contará con 30 Oficiales Técnicos, 12 de ellos serán Oficiales Técnicos Internacionales (ITO por sus siglas en inglés), provenientes de diversas partes del mundo. Entre ellos se encuentra el Delegado Técnico Internacional (DTI) y el Comisionado, ambos representantes de IBSA, la Federación Internacional y 10 árbitros Internacionales, quienes serán los encargados de tomar las decisiones en la cancha. También participarán 18 Oficiales Técnicos Nacionales (NTO por sus siglas en inglés), quienes serán en su totalidad árbitros provenientes de diferentes partes de Chile, cuyas funciones son diversas, desde mantener el dinamismo de los partidos, hasta llevar el registro del tiempo y las acciones en los partidos.

#### 99.5 Operación en Games Time

Las Operaciones serán variadas para el Golbol, con un horario muy dinámico según el día y la fase, siempre cuidando la integridad de cada persona que se encuentra colaborando para el desarrollo de este deporte. Es por ello, que se distribuirá cada jornada en 2 turnos, de máximo 8 horas y también, prevalecerá un sistema de rotaciones para vivenciar el Golbol desde la mayor cantidad de ámbitos diferentes.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
06:30	Ingreso Equipo	Llegada de los voluntarios al recinto
13:45	Operación	Operación
14:30	Operación	Operación
2110	Salida	Salida de los voluntarios del recinto

Tabla 96.- Operación de SPT - PGBL en Games Time

## 100MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 100.1 Roles y funciones

#### 100.1.1. Asistente de Servicio a los Atletas

- Asistencia en llegada de atletas al recinto
- Asistencia en salida de atletas y retorno a la Villa
- Asistencia de atletas en comedor
- Revisión de camarines de atletas en cancha N° 1 y cancha de entrenamiento
- Asistencia de atletas en caso de requerir atención médica

#### 100.1.2. Asistentes de Servicios a los OTs

- Asistencia a los Oficiales técnicos (OTs) en ingreso al recinto
- Asistencia a los OTs en salida del recinto
- Asistencia a los OTs en comedor
- Asistencia a OTs en informar respecto a necesidad de reposición de materiales (agua, parches, cinta, alcohol, entre otros)
- Revisión de camarines y baños de OTs (avisar en caso de requerir mantención)
- Asistencia a los OT en caso de requerir atención médica

#### 100.1.3. Asistente de cancha

- Secar y limpiar cancha (uso de la Mopa)
- Entrega de balones

#### 100.1.4. Asistentes de equipamiento deportivo

- Verificar el estado del equipamiento deportivo
- Verificar estado de la cancha

- Reposición de hidratación en cancha 1 y 2.

#### 100.1.5. Asistente para FOP y cancha calentamiento

- Verificar estado de cancha
- Asistir en la mantención de la cancha y secado de ésta (en caso de requerir)
- Entrega de balones (Cancha de calentamiento)

#### 100.1.6. Encargado cancha calentamiento

- Verificar estado de cancha
- Comprobar estado de equipo deportivo
- Informar entrada y salida de equipos en la cancha de calentamiento

#### 100.1.7. Encargado de bodega

- Mantener control de entrega y recibimiento de equipo deportivo
- Llevar registro de inventario de equipamiento deportivo

#### 100.1.8. Asistente de equipamiento deportivo para FOP y Cancha calentamiento

- Asistir en la entrega de equipo deportivo (balones, parches, etc)
- Reposición de hidratación en las bancas de equipos.
- Reposición de parches y cinta para el parchado ocular.
- Cambio de micrófono de los árbitros (según protocolo)

#### 100.1.9. Control acceso e información a zona mixta y camarines FOP

- Mantener comunicación con zona mixta, de ser necesario informar al jugador que debe acercarse al área de prensa y broadcast
- Guiar a equipos a camarines

#### 100.1.10. Sport Information Desk

- Encargados de entregar información acerca de cada aspecto de la competencia a los Para atletas y Oficiales de Equipo

#### 100.1.11. Control de acceso al FOP

- Encargado de aprobar los ingresos al FOP de acuerdo con la programación.

### 100.2 Habilidades y competencias

Al ser un deporte para Personas con Discapacidad Visual, se requiere, en primer lugar, de una comunicación verbal fluida, respetuosa y precisa, es por ello que el perfil de voluntario/a debe contar con características esenciales tales como: un alto compromiso y sentido de la responsabilidad, para llevar a cabo la diversidad de funciones que se requieren, tanto para apoyar a los para atletas como para el funcionamiento de la competencia; una gran receptividad y disposición de aprender acerca del trato con los Para atletas y de las dinámicas que se viven en el desarrollo del Golbol, ya que éste deporte a diferencia de otros, fue creado para Personas con Discapacidad Visual y por ende, no cuenta con una modalidad que se le asemeje en los juegos Panamericanos, es decir, no es un Deporte Adaptado.

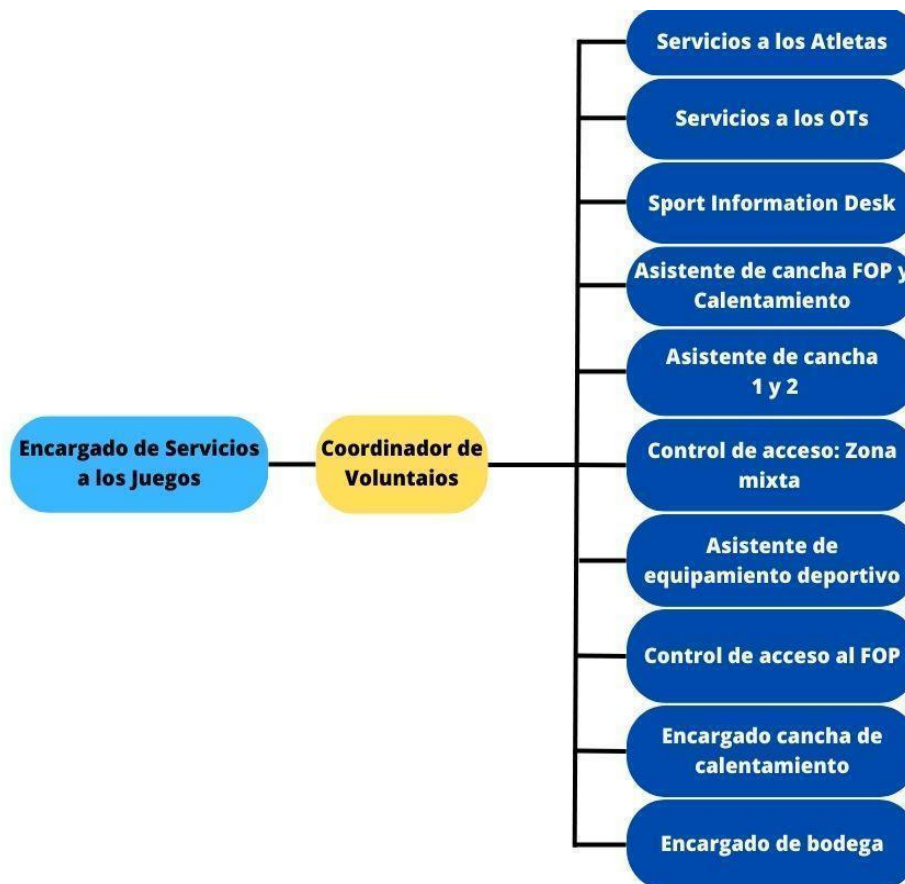
Es ideal que los voluntarios, conozcan acerca del Golbol desde antes de llegar a los Días de los Juegos (Games Time), que se interesen en conocer sus reglas básicas y su dinámica de juego; que hayan visto partidos de manera presencial u online. También es importante que estén preparados, que adquieran habilidades que les permitan dirigirse adecuadamente con las personas con discapacidad visual, tanto a espectadores, como para atletas y dirigentes; también que utilicen un lenguaje inclusivo y conceptos básicos de orientación y movilidad para asistir de manera adecuada a cada persona.

### 100.3 Organización en Sede

La organización y supervisión de los Voluntarios estará a cargo del Coordinador de Voluntarios, el cual, a su vez, tendrá contacto directo con el Encargado de Servicios a los Juegos, el cual transmitirá la información requerida por los demás miembros del equipo de deportes.

A continuación, se presenta un diagrama con la estructura general de cómo se organizará el trabajo en la sede:

*Imagen 95.- Organización de SPT - PGBL en sede*



## 101MÓDULO 1: Conoce el Deporte Baloncesto en Silla de Ruedas (PWBK)

### 101.1 Descripción

El área de Deportes enfocada hacia el voluntariado ofrece una oportunidad única para aquellos apasionados por el deporte y comprometidos con la promoción de la actividad física y la inclusión. Los voluntarios en esta área desempeñan un papel fundamental en la organización y desarrollo de eventos deportivos, brindando apoyo logístico, asistencia a atletas, oficiales de equipos y oficiales técnicos, promoviendo los valores del trabajo en equipo, respeto y superación. Su dedicación y entusiasmo contribuyen significativamente al éxito de las competencias, fomentando un ambiente de camaradería y convivencia, mientras se enriquecen con experiencias gratificantes y una sensación de contribución positiva a la sociedad a través del deporte.

### 101.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
Equipos - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 97.- Pruebas y Medallas de SPT - PWBK

### 101.3 Sedes donde nos desplegamos

- Polideportivo del Estadio Nacional

**Dirección:** Avenida Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 101.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de Equipo
- Federación Internacional (IWBF)
- Oficiales Técnicos Internacionales

- Oficiales Técnicos Nacionales

### 101.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:00	Ingreso de voluntarios técnicos WKF	Reunión preparación diaria y distribución de funciones.
-01:00	Ingreso voluntarios entrenamientos WKF	Reunión preparación diaria y distribución de funciones.
00:00		Inicio competencia
+01:00	Cierre de actividades FOP y CAR	Limpieza, orden, guardado e inventario de sedes

Tabla 98.- Operación de SPT - PWBK en Games Time

## 102 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 102.1 Roles y funciones

Se entiende por roles del voluntariado aquella acción general que deriva después en una o varias funciones o tareas específicas; en otras palabras, es el título de la acción voluntaria o del trabajo.

#### 102.1.1. Voluntarios de información general

Entregar información a deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y áreas funcionales relacionadas con respecto a ubicación de lugares, horarios de competencia, canchas de entrenamiento, bodegas de almacenamiento de sillas de ruedas deportivas, ingresos/salidas, drop off, lounges, etc.

#### 102.1.2. Voluntario de acceso externo

Conocimiento de las proximidades, lugar de drop off, lugar entrenamiento, bodegas, Drop Off.

102.1.3. Voluntario de acceso interior

Controlar acceso de credenciales y no permitir el ingreso a personas ajenas a la organización y/o que no posean dicha acreditación.

102.1.4. Voluntario de acceso interno en pasillos

Control de personas que transitan y visualización que porten la credencial correspondiente a nuestro deporte

102.1.5. Voluntarios de acceso zona mixta

Cuidar el flujo de deportistas en zona de espera y mantener la fluidez en el tránsito que ingresan y salen desde zona mixta

102.1.6. Voluntario de acceso FOP

Control de deportistas, OTN, OTI que ingresen al fop

102.1.7. Voluntario de bodega almacenamiento Sillas Deportivas CAR

Control del manejo de las sillas de ruedas, llevar control físico en papel firmado del retiro y guardado de implementos por equipo y su responsable

102.1.8. Voluntario de bodega Polideportivo 1

Control al acceso de bodegas, llevar control físico en papel firmado del retiro y guardado de implementos y quien es responsable de este retiro

102.1.9. Voluntario de Hidratación y Control FOP

Cuidar y ayudar de la hidratación de los equipos, orden en alrededor del FOP y asistencia a solicitudes de los equipos participantes

102.1.10. Moperos

Cuidado del aseo del FOP y ayuda en el orden alrededor del FOP



#### 102.1.11. Voluntarios entrenamientos

Ayuda a los deportistas con el transporte de sillas deportivas, hidratación información general de locaciones para deportistas

#### 102.1.12. Voluntario acompañantes por cada equipo

#### 102.1.13. Asistente DTI

Asistir al DTI y al Comité Técnico del Torneo en las distintas funciones que debe cumplir.

### 102.2 Habilidades y competencias

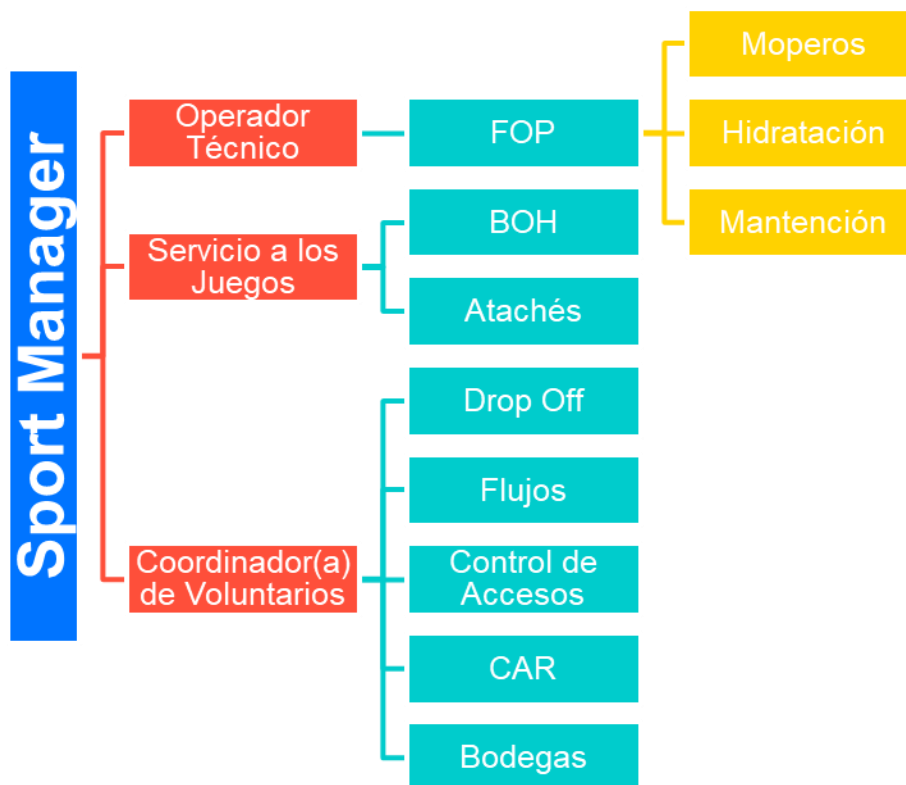
- **Dinamismo:** Afronta los retos de un entorno cambiante y dinámico con valentía, audacia y seguridad personal ajustada a las propias capacidades, identificando áreas de mejora, incentivando la autonomía en otros. Se mantiene activo, en constante atención a los acontecimientos y está preparado para actuar y/o colaborar en lo que sea requerido.
- **Trabajo en equipo:** Integra su propio rol y capacidades en una agrupación humana diversa que comparte un proyecto cooperativo, desarrollando vínculos emocionales positivos entre sus miembros, y utilizando para ello técnicas y herramientas que facilitan el mayor rendimiento y logro posible.
- **Empatía:** Identifica sin juzgar los pensamientos y sentimientos del otro. Es capaz de ponerse en el lugar de los demás, para comprender situaciones y puntos de vista diferentes a los suyos, pero que complementan el logro del objetivo común.
- **Compañerismo:** Interactúa de forma positiva con sus pares, colaborando y apoyando a quien lo necesite e instando a los demás a una buena convivencia.
- **Tolerancia:** Acepta la diversidad de las personas con las que interactúa, respetando a cada una de ellas, en todos los ámbitos, para así lograr una comunicación efectiva.

- Compromiso: Muestra fidelidad y confianza en los valores asumidos junto a otros, adaptándose de forma flexible a las circunstancias, así como respondiendo de los propios actos y conductas.

### 102.3 Organización en Sede

Desarrolle un esquema o flujograma de responsabilidades. Identifique, claramente, al líder del equipo de voluntarios

*Imagen 96.- Organización de SPT - PWBK en sede*



## 103MÓDULO 1: Conoce el Deporte Rugby en Silla de Ruedas (PWRU)

### 103.1 Descripción

El Rugby en silla de ruedas (PWRU) nace en Winnipeg Canadá en 1977, cuando un grupo de personas con tetraplejía decide comenzar a practicar un deporte sin precedentes en la historia. Se buscaba generar un deporte con el cual se pudiese alcanzar mayor competitividad y participación para personas con tetraplejía. Nació entonces un deporte llamado “murderball” o “balón asesino”, término que luego fue acuñado como “Quad rugby” y finalmente adquiere su nombre oficial como “Rugby en Silla de Ruedas”.

El PWRU es un deporte de equipo diseñado para atletas con discapacidades tetraequivalentes, es decir, con afección en sus cuatro extremidades, independientemente de su género. En este deporte, los equipos de cuatro jugadores compiten por llevar la pelota al área de anotación (in-goal) del equipo contrario. El contacto entre las sillas de ruedas está permitido y es una parte esencial del juego, ya que los para atletas utilizan sus sillas para bloquear y retener a sus oponentes.

Los para atletas que compiten en PWRU utilizan sillas de ruedas manuales especialmente diseñadas para este deporte. Para ser elegibles para participar, los para atletas deben cumplir con las reglas de clasificación establecidas para este deporte. Desde los Juegos Paralímpicos de Sídney en 2000 el PWRU, se ha convertido en un deporte paralímpico, que permite la disputa de las medallas de Oro, Plata y Bronce. El año 2015, el PWRU hizo su debut en los juegos parapanamericanos en Toronto, Canadá. Convirtiéndose en uno de los eventos más importantes y esperados de la disciplina. En Santiago 2023, la competencia se llevará a cabo en el centro de entrenamiento de deportes colectivos (ACO) y se enfrentarán 6 de las potencias de América en la que participarán: Estados Unidos, Canadá, Brasil, Colombia, Argentina y Chile.

### 103.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Mixto	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 99.- Pruebas y Medallas SPT - PWRU

### 103.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Entrenamiento de Deportes Colectivos del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 103.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales Técnicos.
- Oficiales Técnicos internacionales.
- Clasificadores.
- Delegado técnico internacional.
- Oficiales Técnicos nacionales.

### 103.5 Operación en Games Time

Se manejan distintos horarios, donde tomarán lugar las funciones posteriormente descritas. Es importante destacar que, por el bienestar de nuestras voluntarias y voluntarios, sus turnos no podrán exceder las 8 horas de trabajo. Es por eso que según el día, se irán asignando un determinado número de turnos hacia nuestra “Workforce”.

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:00	Ingreso de voluntarios técnicos WKF	Reunión preparación diaria y distribución de funciones.
-01:00	Ingreso voluntarios entrenamientos WKF	Reunión preparación diaria y distribución de funciones.
00:00		Inicio competencia
+01:00	Cierre de actividades	Limpieza, orden, guardado e inventario de sedes

Tabla 100.- Operación de SPT - PWRU en Games Time

## 104 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 104.1 Roles y funciones:

#### 104.1.1. Voluntarios de apoyo técnico.

- Limpieza y balones: Corresponde a la mantención de limpieza y apoyo a las delegaciones en la entrega de balones (Ball Keeper) durante la práctica del calentamiento o durante el juego, según corresponda. Deberá ser capaz de realizar la limpieza o secado de balón correspondiente. A su vez poder hacer limpieza de la cancha de juego (FOP, por sus siglas del inglés “Field OF Play”) o en la cancha de entrenamiento (FOT, por sus siglas del inglés “Field Of Training”).
- Hidratación y cooling: Equipo encargado de la hidratación y estrategias de enfriamiento para deportistas y oficiales técnicos. Deberá proveer de rociadores de agua, hielo y el reabastecimiento de los coolers y posicionamiento de ventiladores.

#### 104.1.2. Voluntario de Clasificación deportiva.

- Asistencia en la zona de clasificación deportiva: Prestará apoyo a su panel de clasificación respectivo. Esto incluye la activación de las zonas de clasificación, tareas asignadas por las jefaturas de clasificación para garantizar el adecuado desarrollo de estas.
- Apoyo en bodegaje: Se encargará de realizar recepción de insumos de bodegas, revisará inventario respectivo previo a la salida o entrada de material a la sede. Deberá prestar apoyo a las delegaciones para movilizar su material de entrenamiento y sillas deportivas, según sea requerido.
- Tribuna de atletas espectadores: Servicio de apoyo a los para atletas que se encontrarán específicamente en la zona de “atletas espectadores”. Deberán prestar apoyo en rampa o acomodación de ser necesario.

#### 104.1.3. Voluntario de gestión de llegada de deportistas

- Lounge de OTs y atletas: Equipo encargado de apoyar los servicios en las zonas de Lounge, tanto de para atletas, como de OTs. Algunos deportistas pueden requerir apoyo con el traslado de snacks, bebidas o incluso acomodación.
- Apoyo en Drop Off: Se encargará de avisar llegada y salida de los deportistas desde la Sede, además de informar ante incidentes ocurridos en la zona.
- Sport Information Desk (SID): Siglas en inglés, las cuales significan Centro de información deportiva, quienes están a cargo de reunir y entregar la información a cada instante durante el desarrollo de la competencia, entregando asistencia directa y personalizada a quien las necesite.

#### 104.2 Habilidades y competencias

Los voluntarios y voluntarias de los Juegos Parapanamericanos desempeñan un papel crucial en la organización. Brindan apoyo logístico y operativo en su sede respectiva, colaborando en la optimización de las operaciones y resolviendo cualquier contratiempo que surja. Además, cumplen el rol de asistir o apoyar a los atletas y TOs, según sea requerido, proporcionándoles información relevante y siendo un facilitador entre ellos y las demás áreas funcionales. Los voluntarios también participan en la coordinación y supervisión de las competencias deportivas, asegurando que se desarrollen de manera adecuada. Su compromiso va más allá de las tareas asignadas, ya que se involucran en la promoción y difusión de los Juegos Parapanamericanos, representado ejemplarmente sus valores.

Es fundamental que los voluntarios estén familiarizados con los protocolos de atención médica (tendrán capacitaciones desde el área médica y prevención de riesgos) y primeros auxilios, garantizando la seguridad y el bienestar de los participantes; junto a esto, conocer

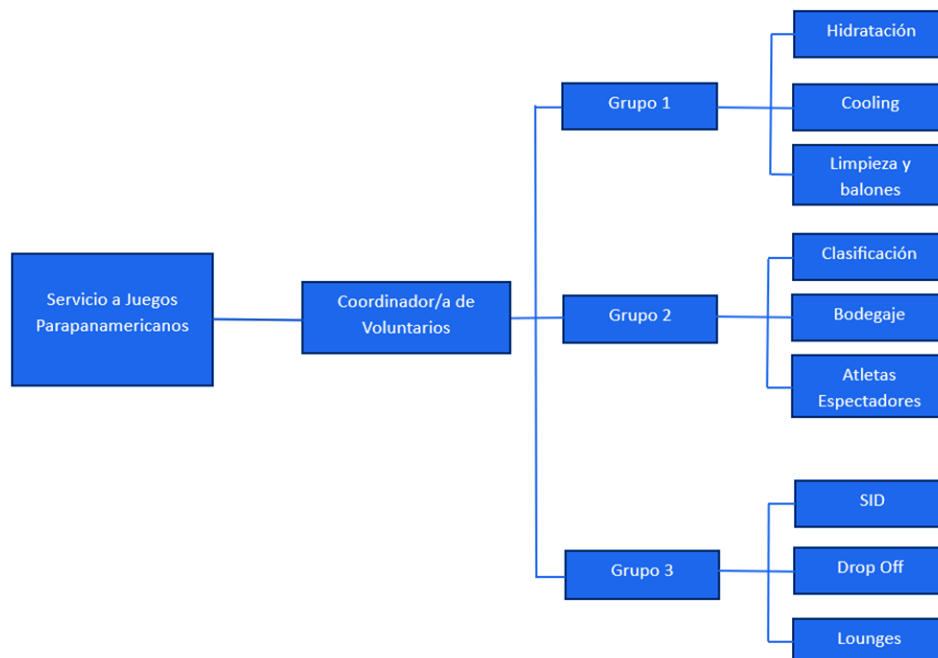
mecanismos de evacuación, y estén preparados para responder ante cualquier eventualidad.

Su actitud entusiasta, la pasión, la perseverancia, la inclusión y la excelencia y su disposición para ayudar son características destacadas que reflejan los valores de los Juegos Parapanamericanos y contribuyen a una experiencia exitosa para atletas y OTs.

### 104.3 Organización en Sede

En el esquema a continuación, podrás encontrar el diagrama que explica el flujograma de la información. Podrás encontrar 3 grupos, que irán siendo asignados a sus turnos. Quien estará a cargo de coordinar los grupos, será el “Coordinador de voluntarios”, quien a su vez deberá reasignar los cargos acorde a los requerimientos del área de deportes, representado por el cargo de “Servicio a Juegos Parapanamericanos”.

Imagen 97.- Organización de SPT- PWRU en sede



## 105MODULO 1: Conoce el Deporte Ráquetbol (RQL)

### 105.1 Descripción

El ráquetbol es un deporte de raqueta que se juega en un espacio cerrado con una pelota de goma los jugadores golpean la pelota contra las paredes utilizando raquetas, y el objetivo es que la pelota rebote en el suelo y luego golpee la pared frontal antes de que el oponente pueda devolverla. El objetivo principal es marcar puntos al hacer que el oponente no pueda devolver la pelota correctamente.

Los Juegos Panamericanos son un evento deportivo multidisciplinario que se celebra cada cuatro años en el que participan atletas de América, y en ellos se incluyen diversas disciplinas deportivas, siendo el ráquetbol un evento de clase mundial dado que los mejores exponentes son de este continente.

### 105.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual - Masculino	1	1	2	4
Dobles - Masculino	1	1	2	4
Equipos - Masculino	1	1	2	4
Individual - Femenino	1	1	2	4
Dobles - Femenino	1	1	2	4
Equipos - Femenino	1	1	2	4
Dobles - Mixto	1	1	2	4
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>28</b>

Tabla 101.- Pruebas y Medallas de SPT - RQL

### 105.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Raquetas del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 105.1 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas



- Oficiales Técnicos

### 105.2 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 102.- Operación de SPT - RQL en Games Time

## 106 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 106.1 Roles y funciones

- **Asistente de Evento:** Apoyar en la organización general del evento, asegurando que todo esté listo y funcionando sin problemas.
- **Recepción y Registro:** Ayudar en la recepción de participantes y espectadores, así como en el registro y entrega de credenciales.
- **Atención al Público:** Brindar información y asistencia a los asistentes, respondiendo preguntas y proporcionando orientación sobre el evento.
- **Control de Acceso:** Supervisar las entradas y salidas del área de juego y verificar las credenciales de acceso.
- **Anfitrión de Jugadores:** Acompañar y asistir a los atletas durante su estadía, asegurándose de que tengan lo que necesiten.
- **Ayudante de Juez o Árbitro:** Colaborar con los jueces y árbitros en la preparación de las canchas y mantener el orden durante los partidos.

- Apoyo Logístico: Ayudar en tareas logísticas como transporte, montaje y desmontaje de infraestructuras, distribución de materiales, etc.

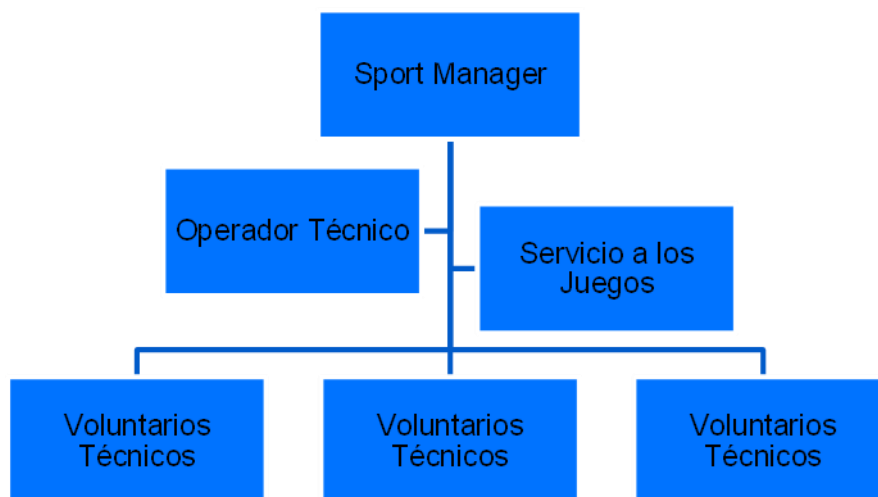
#### 106.2 Habilidades y competencias

- Compromiso: Los voluntarios deben estar comprometidos con la causa o el proyecto en el que participan. Este compromiso implica estar dispuesto a cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas de manera regular y constante.
- Empatía: La capacidad de ponerse en el lugar de los demás es fundamental en el voluntariado. La empatía ayuda a comprender las necesidades y emociones de las personas a quienes se está ayudando y permite ofrecer un apoyo más efectivo.
- Responsabilidad: Los voluntarios deben ser responsables y confiables en el cumplimiento de sus funciones. Esto implica asumir la responsabilidad de sus acciones y cumplir con los compromisos adquiridos.
- Trabajo en equipo: El voluntariado suele implicar colaborar con otros voluntarios y miembros de la organización. La habilidad para trabajar de manera efectiva en equipo es esencial para lograr los objetivos compartidos.
- Flexibilidad: Los voluntarios pueden encontrarse con situaciones imprevistas o cambiantes. La flexibilidad permite adaptarse a las circunstancias y encontrar soluciones creativas cuando sea necesario.
- Comunicación efectiva: Ser capaz de comunicarse claramente con otras personas, escuchar activamente y transmitir información de manera adecuada es importante en el voluntariado.
- Respeto y tolerancia: Los voluntarios interactúan con personas de diversas culturas, orígenes y perspectivas. El respeto y la tolerancia son fundamentales para establecer relaciones positivas y promover un ambiente inclusivo.

- **Habilidades sociales:** Las habilidades sociales, como la empatía, la escucha activa y la capacidad de resolver conflictos, son valiosas para interactuar con las personas a quienes se está ayudando y con otros voluntarios.
- **Organización y planificación:** En algunos casos, el voluntariado puede requerir gestionar tareas y horarios. La capacidad de organizarse y planificar es esencial para aprovechar al máximo el tiempo dedicado al voluntariado.
- **Actitud positiva:** Una actitud positiva y entusiasta puede hacer una gran diferencia en el impacto del voluntariado. Inspirar y motivar a otros con una actitud positiva crea un ambiente acogedor y alienta la participación activa.

### 106.3 Organización en Sede

*Imagen 98.- Organización de SPT - RQL en sede*



## 107MODULO 1: Conoce el Deporte Rugby 7 (RUG)

### 107.1 Descripción

Las raíces del rugby se remontan al deporte del fútbol de las escuelas públicas inglesas durante el siglo XIX. Durante un partido de fútbol en la Escuela Rugby en 1823, un joven jugador llamado William Webb-Ellis de repente cogió el balón y corrió con él hacia la portería. Su acto marcó el inicio de un deporte totalmente nuevo. La Escuela Rugby dio su nombre al deporte y desarrolló sus primeras reglas. La Unión de Fútbol de Rugby fue fundada en 1871, y el International Rugby Board ahora conocido como World Rugby- fue establecido en 1886. En el restorán Pall Mall de Londres el 26 de enero de 1871 se fundó la primera federación de rugby football, la Rugby Football Union de Inglaterra, integrada entonces por 22 clubes. Tres abogados que habían sido alumnos de la Escuela Rugby se encargaron de redactar el primer reglamento, que se aprobó en junio de 1871.

A fines del Siglo XIX se estableció el Torneo de las Cinco Naciones: Escocia, Irlanda, Inglaterra, Gales y Francia. En 1908, el rugby se incluyó en los Juegos Olímpicos, y posteriormente en 1920 y 1924. En 1954 se realizaron los primeros campeonatos de la FIRA, en los que tomaron parte Francia, Italia y España. Éstos no volvieron a celebrarse hasta 1965-1966, desde entonces es una cita anual. A mediados del S. XIX, el rugby fue llevado a E.E.U.U., y allí se había popularizado ya el fútbol, por lo que pronto, surgió otro deporte mezcla de fútbol y rugby, el llamado Fútbol Americano, con reglas formuladas hacia 1870 por los jugadores del equipo de la Universidad de Harvard. Durante la segunda mitad del siglo XX se ha mejorado el juego y trasladado a otros países. El rugby 7 se comenzó a disputar en los Juegos Panamericanos en la edición de Guadalajara 2011. El medallero lo lidera la delegación canadiense, equipo que en ambas ramas (masculina y femenina) ha obtenido cuatro oros en total.

El voluntariado técnico apoya a los atletas (192) y oficiales técnicos (38) durante los días de entrenamiento y competencia. Los voluntarios técnicos son parte de la organización del deporte para apoyar por medio de tareas específicas, asignadas por el área funcional deporte (RUG7), las mejores condiciones para la correcta realización del deporte y que los atletas tengan las mejores condiciones para poder disputar su disciplina.

### 107.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	3
Equipos - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 103.- Pruebas Y Medallas SPT - RUG

### 107.3 Sedes donde nos desplegamos

- Estadio Municipal de La Pintana

**Dirección:** Ciudad de México 1589, La Pintana, Región Metropolitana

### 107.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales Técnicos

### 107.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 104.- Operación de SPT - RUG en Games Time

## 108MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 108.1 Roles y funciones

#### 108.1.1. Voluntario pasapelotas

- Recepción y ordenamiento material de los equipos.
- Entrega de Pelotas durante el partido para dar continuidad al juego.
- Limpieza y orden FOP después de cada partido.

#### 108.1.2. Voluntario de mesa de información deportiva (SID)

- Activación: Habilitar y ordenar el SID junto al encargado del Centro de información.
- Entregar información específica: Imprimir o fotocopiar programación de entrenamientos y programación de competencia diaria, información de la sede
- Responder consultas propias de la sede a los delegados, atletas, oficiales técnicos y familia (sectores habilitados, accesos, baños, camarines, sector de graderías, lounge, etc)

#### 108.1.3. Voluntario de control de accesos:

- Controlar el acceso a los sectores autorizados: Autorizar el ingreso a atletas, oficiales de equipo, oficiales técnicos, delegados, familia revisar que tengan la credencial que les permita el acceso a: Zona de entrenamiento, Zona de competencia, Zona de Oficiales Técnicos, Zona de atleta espectador, Lounge atletas y/o Lounge Oficiales técnicos.

#### 108.1.4. Voluntario de apoyo Oficiales Técnicos:

- Acompañar a los Oficiales Técnicos en los desplazamientos a las distintas áreas
- Abastecimiento zonas de oficiales técnicos.

- Cumplir con los requerimientos específicos de Oficiales Técnicos.

#### 108.1.5. Atache Federaciones Internacionales & Equipos

- Asistir al Encargado de esta área para satisfacer los requerimientos y necesidades de las Federaciones Internacionales y equipos.
- Acompañar a los equipos en sus respectivas actividades.
- Nexo directo de los equipos con la organización de los juegos.

#### 108.1.6. Voluntario de apoyo Sport Manager/ Operador Técnico:

- Colaborar y apoyar el trabajo del Sport Manager y el Operador técnico con las distintas áreas funcionales

#### 108.1.7. Asistente de Servicios a Atletas

- Garantizar la organización del lounge de los atletas (Athletes Lounge)
- Confirmar posición de los muebles y equipamientos
- Principal atención con las necesidades de reponer items de consumo, como: bebidas, frutas, barras de cereal etc.
- Coordinar que todos los grupos de clientes coman organizadamente (Workforce, atletas, ITOS & NTOS)
- Reposición de insumos

#### 108.1.8. Asistente FOP

- Saludar a los atletas, team manager, o staff y los Oficiales Técnicos cuando ellos este en el campo de juego
- Direccionar a los atletas a los vestuarios y bancos de suplentes correctos
- Posicionarse para alcanzar las bolas

- Asegurar que los bancos de suplentes estén limpios y arreglados antes de la entrada de los equipos (con las pecheras ordenadas)
- Proveer hielo, agua y isotónicos para los oficiales y equipos durante los partidos
- Actuar como reposidores de bolas durante los juegos
- Promover la irrigación del campo de juego si lo necesitara
- Auxiliar a los equipos en el campo de Warm Up
- Controlar el acceso de personas autorizadas al campo de juego y al área de Competición (blue zone).

#### 108.1.9. Asistentes de atletas y staff técnico de los Equipos

- Proveer condiciones favorables para que los atletas y staff puedan tener la mejor atención posible durante los juegos

#### 108.1.10. Asistentes de Oficiales Técnicos

- Ofrecer la estructura necesaria para que los Oficiales Técnicos (árbitros y jueces) puedan dirigir y coordinar los partidos

### 108.2 Habilidades y competencias

- Responsable.
- Oportuno y respetuoso frente al atleta.
- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo.
- Organización y atención al detalle.
- Enfrentar desafíos y resolver problemas de manera rápida y eficiente
- Conocimientos de la disciplina o del deporte en general.



### 108.3 Organización en Sede

Imagen 99.- Organización de SPT - RUG en sede



## 109MODULO 1: Conoce el Deporte Vela (SAL)

### 109.1 Descripción

En la Navegación a Vela se requieren voluntarios técnicos para apoyar las actividades de entrenamientos y competencias en el FOP, apoyando a los deportistas, oficiales de equipo, oficiales técnicos y autoridades deportivas específicas.

### 109.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
1 persona Tabla a Vela – iQFoil - Masculino	1	1	1	3
1 persona Bote - ILCA 7 - Masculino	1	1	1	3
1 persona Kite - Fórmula Kite - Masculino	1	1	1	3
2 personas Skiff - 49er - Masculino	1	1	1	3
1 persona Bote – Sunfish - Masculino	1	1	1	3
1 persona Tabla a Vela – iQFoil - Femenino	1	1	1	3
1 persona Bote - ILCA 6 - Femenino	1	1	1	3
1 persona Kite - Fórmula Kite - Femenino	1	1	1	3
2 personas Skiff - 49er FX - Femenino	1	1	1	3
1 persona Bote - Sunfish - Femenino	1	1	1	3
2 personas Catamarán - Nacra 17 - Mixto	1	1	1	3
2 personas Bote – Snipe - Mixto	1	1	1	3
3 personas Bote- Lightning - Mixto	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>39</b>

Tabla 105.- Pruebas y Medallas SPT - SAL

### 109.3 Sedes donde nos desplegamos

- Cofradía Náutica del Pacífico.

**Dirección:** Av. Almirante José Toribio Merino 3877, Algarrobo, Región de Valparaíso

### 109.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Deportistas.
- Oficiales de equipo.
- Oficiales Técnicos.

- Familia Panamericana.

### 109.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 106.- Operación de SPT - SAL en Games Time

## 110MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 110.1 Roles y funciones

#### 108.1.11. Voluntario de apoyo general durante competencia

- Ayuda en embarque y desembarque de jueces y balizadores.
- Apoyo como tripulante de embarcaciones de jueces y balizadores
- Organizar sector Patio de Embarcaciones, en especial los dollies, que estén perfectamente identificados para cada atleta.
- Apoyo a atletas en el traslado de embarcaciones en dollies a zona de rampa.
- Traslado de dollies desde sector rampa a Patio de Embarcaciones de cada clase una vez que la embarcación esté en el agua.
- Apoyo en maniobras de amarre de embarcaciones y embarque / desembarque de atletas en zona de muelles.
- Entregar información por audio a atletas (clase / categoría con los horarios de inicio de las competencias).

- Asistir en poner información en los TOA.
- Orden y limpieza: Mantener ordenado y limpio sector Patio de Embarcaciones, rampa y muelles.
- Apoyo en Ceremonia de Premiación de ser necesario.

#### 108.1.12. Voluntario de Soporte para jueces en los FOP

- Apoyo en embarque y desembarque de jueces y balizadores.
- Apoyo en proceso de pesaje y medición de las embarcaciones en competencia.
- Apoyo embarcado para jueces y balizadores de ser necesario.

#### 108.1.13. Voluntario de Centro de información técnica

- Entregar información por audio a atletas (clase / categoría con los horarios de inicio de las competencias).
- Entregar información en mesón de informaciones.

#### 108.1.14. Voluntario de Hidratación

- Verificar que todos los atletas, jueces y balizadores cuenten, antes de zarpar, con agua para mantenerse hidratados.
- Mantener sector de hidratación limpio, ordenado e inventario de agua a fin de que siempre esté disponible.
- Mantener control del patio respecto a botellas plásticas y su disposición en el punto limpio.

#### 108.1.15. Voluntario de Apoyo al comité de regatas

- Asistir y poner información de resultados, horarios de regata e información técnica general en el TOA.
- Asistir en cualquier requerimiento que el Comité de Regatas requiera.

#### 108.1.16. Voluntario de Equipamiento deportivo

- Organizar sector Patio de Embarcaciones, en especial los dollies, que estén perfectamente identificados para cada atleta.
- Asistir en el traslado y orden en sector de boyas y fondeos a los jueces y balizadores.

#### 108.1.17. Voluntario de Parqueo de embarcaciones

- Organizar sector Patio de Embarcaciones, en especial los dollies, que estén perfectamente identificados para cada atleta.
- Apoyo a atletas en el traslado de embarcaciones en dollies a zona de rampa.
- Traslado de dollies desde sector rampa a Patio de Embarcaciones de cada clase una vez que la embarcación esté en el agua.
- Apoyo en maniobras de amarre de embarcaciones y embarque / desembarque de atletas en zona de muelles.

### 110.2 Habilidades y competencias

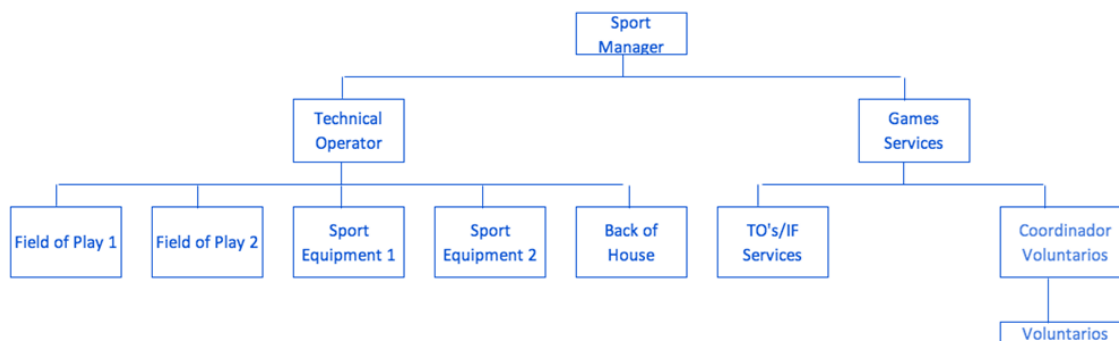
Tendremos dos tipos de voluntarios técnicos algunos de ellos apoyarán 100% en temas náuticos (mar) y otros sólo en tierra. En términos generales todos los voluntarios deben:

- Ser puntuales.
- Seguir instrucciones.
- Responsables.
- Proactivos.
- Trabajador.
- Ordenados.
- Organizados.
- Cumplir tenida dispuesta y bien presentado.
- Atento cordial y de buen trato.

- Para los voluntarios técnicos náuticos estos deben:
- Tener experiencia náutica en navegación a vela.
- Saber de nudos marineros.
- Tener experiencia náutica en embarcaciones con motor fuera de borda.
- Conocimiento básico en maniobras náuticas.
- Estar acostumbrado al entorno, objeto no marearse.

### 110.3 Organización en Sede

Imagen 100.- Organización de SPT - SAL en sede



## 111MÓDULO 1: Conoce el Deporte Tiro Deportivo (SHO)

### 111.1 Descripción

En las pruebas para rifle de Santiago 2023, los tiros se dispararán a una diana de 10 anillos. Para el puntaje, se medirá la distancia entre el borde más cercano de la perforación y el centro de la diana. En la etapa de clasificación, el centro de la diana tiene un área con un valor máximo de 10 puntos. Para las pruebas de rifle 10 metros aire, tanto masculinos como femeninos, así como en todas las finales de rifle, los diez anillos se califican en decimales de 0,0 hasta 0,9. Es decir, 10,0; 10,1; 10,2; etc. En cada prueba, los puntajes obtenidos en la clasificación no se tendrán en cuenta en la final.

En las pruebas de pistola, el puntaje se obtiene de la misma manera que en las pruebas de rifle. En las pruebas/etapas de precisión, los competidores tendrán como objetivo alcanzar una diana de 10 anillos. En las pruebas/etapas de tiro rápido, apuntarán a una diana con solo cinco anillos más grandes y con el mayor puntaje. En todas las finales de pistola, los anillos se califican en decimales de 0,0 hasta 0,9, o sea 10,0; 10,1; 10,2; etc. Los puntajes obtenidos en la ronda de calificación no se tendrán en cuenta en la final.

En las pruebas de escopeta, se logrará un blanco cuando el árbitro observe que al menos una parte visible cae de un plato o, en las finales, cae polvo del plato después de un tiro. Los puntajes obtenidos en la calificación no se tendrán en cuenta en la final.

El área funcional en la cual participarán los voluntarios es el AREA FUNCIONAL DE DEPORTES, es una de las áreas más importantes ya que está ligada directamente a los atletas y a su deporte. El voluntariado deberá desarrollar todas sus capacidades para informar y asesorar a los atletas, jefes de equipo y al público en general, cuando se le solicite alguna información o tenga que cooperar con los jueces y oficiales técnicos, como también hacer respetar algunas de las normas que rigen dentro de un polígono de tiro.

### 111.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Rifle 50 m 3 posiciones - Masculino	1	1	1	3
10 m Rifle de Aire - Masculino	1	1	1	3
10 m Pistola de Aire - Masculino	1	1	1	3
25 m Pistola Tiro Rápido - Masculino	1	1	1	3
Skeet - Masculino	1	1	1	3
Trap - Masculino	1	1	1	3
Rifle 50 m 3 posiciones - Femenina	1	1	1	3
10 m Rifle de Aire - Femenina	1	1	1	3
10 m Pistola de Aire - Femenina	1	1	1	3
25 m Pistola Deportiva - Femenina	1	1	1	3
Skeet - Femenina	1	1	1	3
Trap - Femenina	1	1	1	3
10 m Rifle de Aire Parejas - Mixtas	1	1	1	3
10 m Pistola de Aire Parejas - Mixtas	1	1	1	3
Skeet Parejas - Mixtas	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>45</b>

Tabla 107.- Pruebas y Medallas SPT - SHO

### 111.3 Sedes donde nos desplegamos

- Polígono de Tiro de Codefen  
**Dirección:** Doña Isabel 18700, Pudahuel, Región Metropolitana.

### 111.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales técnicos
- Equipos de competencia.

### 111.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:00	Actividad de Ingreso	Hora de llegada a la Sede
07:05	Actividad Operativa	Entrega de tareas
07:15	Actividad Operativa	Llegada de Atletas

Tabla 108.- Operación de SPT - SHO en Games Time



+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
07:30	Actividad Operativa	Activación lounge de atletas y OT
07:35	Actividad de Ingreso	Entrega de Armas y equipamiento deportivo
07:40	Actividad Operativa	Apoyo a las delegaciones
08:30	Actividad Operativa	Preparación del FOP
08:45	Actividad Operativa	Inicio del tiempo de preparación y ensayo
09:00	Actividad Operativa	Inicio competencia - Rifle 10M femenino
10:15	Actividad Operativa	Término de la competencia
10:25	Actividad Operativa	Retiro de armas del puesto de tiro
10:30	Actividad Operativa	Preparación de FOP para segunda competencia
11:00	Actividad Operativa	Inicio de competencia - Rifle 10M Masculino
12:15	Actividad Operativa	Término de la competencia
12:20	Actividad Salida	Retiro de armas del puesto de tiro
12:30	Actividad Operativa	Limpieza del Polígono de 10 metros
12:45	Actividad Ingreso	Ingreso de atletas para final de Rifle Femenino
13:50	Actividad Operativa	Competencia terminada
13:55	Actividad De Salida	Retiro de armas del puesto de tiro
14:20	Actividad Ingreso	Ingreso de atletas para final de Rifle Masculino
15:25	Actividad Operativa	Competencia terminada
15:30	Actividad Salida	Retiro de armas del puesto de tiro
15:35	Actividad Operativa	Guardar Armamento en la sala de Armas
15:40	Actividad Operativa	Limpieza del FOP para la competencia del siguiente día
15:55	Actividad Operativa	Premiación de Rifle aire 10M Femenino y masculino.

Tabla 108.- Operación de SPT - SHO en Games Time (Continuación)

## 112MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 112.1 Roles y funciones

- Apoyo a las necesidades de los deportistas
- Apoyar para que las canchas estén aptas para competencia
- Controlar acceso de deportistas a polígonos y canchas de tiro
- Trabajar en la oficina de Control de Equipos
- Apoyo en la entrega de armas
- Mesa de información deportiva

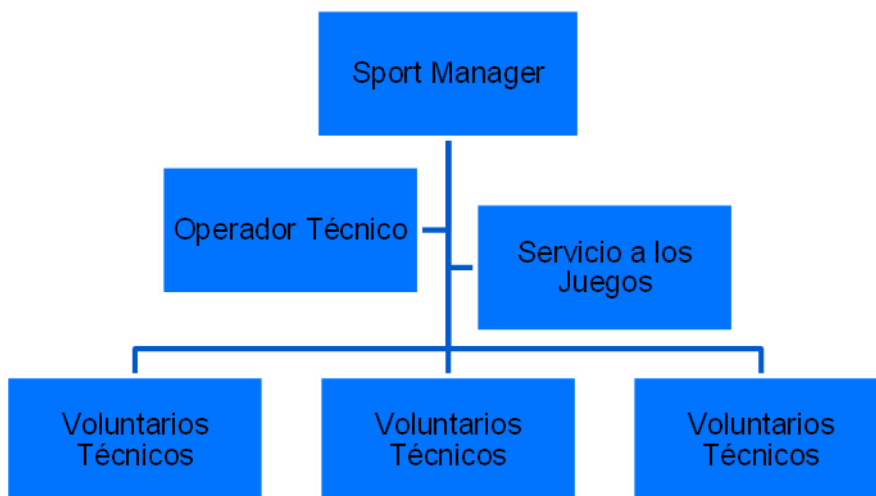
### 112.2 Habilidades y competencias

Las características de un voluntario, siempre se inician con el conocimiento a cabalidad de sus funciones a realizar, además debe:

- Ser proactivo
- Tener paciencia
- Ser ágil
- Tener buenos modales
- Tener buena presentación
- Tener un vocabulario respetuoso para dirigirse hacia las personas en general y también hacia sus compañeros del voluntariado.

### 112.3 Organización en Sede

Imagen 101.- Organización de SPT - SHO en sede



## 113MODULO 1: Conoce el Deporte Squash (SQU)

### 113.1 Descripción

El squash es un deporte muy rápido e intenso que se juega en una cancha cerrada, en que dos jugadores se turnan para golpear la pelota con su raqueta en dirección hacia la pared frontal. La pelota deberá ser golpeada antes que rebote dos veces en el suelo, pudiendo hacer uso de las paredes laterales y trasera. El jugador que falle en su devolución pierde el punto. Se juegan singles y dobles.

Su origen se remonta al siglo XVIII en Inglaterra, en que los reclusos de cárceles comenzaron a lanzar pelotas pinchadas hacia los muros. Posteriormente, alrededor de 1830 se desarrolló en el colegio Harrow de Londres y se comienzan a establecer las reglas del juego.

En la actualidad es deporte panamericano desde 1995, forma parte del COI (Comité Olímpico Internacional) y se espera sea deporte olímpico en un futuro.

### 113.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Singles - Masculino	1	1	2	3
Dobles - Masculino	1	1	2	3
Equipos - Masculino	1	1	2	3
Singles - Femenino	1	1	2	3
Dobles - Femenino	1	1	2	3
Equipos - Femenino	1	1	2	3
Doble - Mixto	1	1	2	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>28</b>

Tabla 109.- Pruebas y Medallas SPT - SQU

### 113.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Deportivo de las Raquetas del Estadio Nacional

**Dirección:** Avenida Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 113.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales técnicos
- Delegaciones en su conjunto.

### 113.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 110.- Operación de SPT - SQU en Games Time

## 114 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 114.1 Roles y funciones

#### 114.1.1. Voluntario de limpieza de canchas (apoyo en FOP)

- Pasar el trapero tipo avión apenas húmedo por el piso de las canchas entre cada game, cuando lo solicita el jugador y lo aprueba el OT, cuando termina cada partido y cuando acaba la sesión.
- Limpiar los vidrios de las canchas con limpiavidrios y papel absorbente o paño seco entre cada game, cuando termina cada partido y cuando acaba la sesión.

#### 114.1.2. Voluntario de área de calentamiento

- Procurar que los elementos de calentamiento y posterior elongación estén accesibles a los atletas, ordenados y se mantengan en ese espacio determinado (no se pueden sacar del área de calentamiento).
- Al término de la jornada se deben guardar en bodega de equipamiento deportivo.
- Mantener la limpieza del espacio, libre de botellas plásticas y sin agua/isotónica derramada en el suelo.

#### 114.1.3. Voluntario de Drop Off

- Informar por radio la llegada de atletas a la sede
- Informar la salida de todos los atletas de la sede y cerciorarse que no quede nadie abajo.
- Informar si es necesario contar con un traslado extra de atletas hacia la Villa Panamericana.

#### 114.1.4. Voluntario de accesos y flujos

- Procurar el correcto desplazamiento de los atletas por la sede, ya que éstos no pueden ingresar a las graderías desde las canchas, sino que deben darse la vuelta.
- Procurar que los espectadores no pasen o ingresen a sectores dentro de la sede que no están habilitados para ellos. Ej. Sólo pueden hacer ingreso a las graderías destinadas para ellos.

#### 114.1.5. Voluntario de Guardarropía

- El voluntario encargado debe asegurar hacer entrega del raquetero única y exclusivamente al jugador dueño de este.
- Asegurar el resguardo y seguridad de cada uno de los raqueteros.

#### 114.1.6. Apoyo en arbitraje

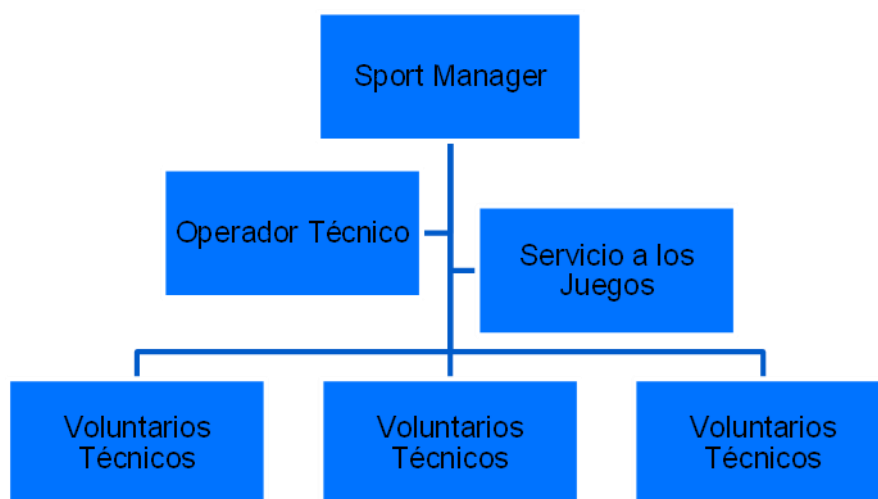
- Voluntario se ubica al lado del oficial técnico anotando en Tablet el score o puntaje del partido.

#### 114.2 Habilidades y competencias

- Actitud de servicio
- Comprometida con el deporte
- Comprometida con el correcto funcionamiento de la operación
- Empática
- Responsable
- Con actitud positiva
- Dispuesta a trabajar en equipo.
- Comunicación efectiva, respetuosa y tolerante, con habilidades sociales.

#### 114.3 Organización en Sede

*Imagen 102.- Organización de SPT - SQU en sede*



## 115MODULO 1: Conoce el Deporte Patinaje de Velocidad (SSK)

### 115.1 Descripción

Este es un deporte que se hizo popular en el siglo XX. El primer campeonato mundial de patinaje de velocidad sobre ruedas fue en Monza, Italia, en 1937. En aquella ocasión sólo participaron hombres con patines tradicionales.

Como dato del equipamiento deportivo, en 1992 se cambiaron los patines tradicionales por los de ruedas en línea.

Si bien no es parte del programa de los Juegos Olímpicos de Verano, las delegaciones de América se lucen en la competencia. Más allá de lo anterior, en 2018, por primera vez en la historia el patinaje de velocidad fue incluido en los Juegos Olímpicos de la Juventud, celebrados en Buenos Aires.

La disciplina apareció como un deporte de exhibición en los Juegos Panamericanos de 1979, incluyéndose finalmente como parte del calendario de competencias deportivas en todos los Juegos desde Indianápolis 1987.

### 115.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
200 m contrarreloj - Masculino	1	1	1	3
500m + Distancia - Masculino	1	1	1	3
1.000 m Velocidad - Masculino	1	1	1	3
10.000 m Eliminación - Masculino	1	1	1	3
200 m contrarreloj - Femenino	1	1	1	3
500m + Distancia - Femenino	1	1	1	3
1.000 m Velocidad - Femenino	1	1	1	3
10.000 m Eliminación - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>

Tabla 111.- Pruebas y Medallas de SPT – SSK

### 115.3 Sedes donde nos desplegamos

- Patinódromo del Estadio Nacional

**Dirección:** Avenida Grecia #2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 115.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Federaciones internacionales
- Oficiales técnicos

### 115.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:30	Reunión voluntarios y Staff	Información de las áreas asignadas y funciones
-02:00	Revisión Lounge atletas	Verificar hidratación y hielo para disposición de los atletas
-02:00	Revisión Lounge oficiales técnicos	Verificar limpieza del lugar y que la implementación se encuentre en posición
-02:00	Aseo de pista	Revisión de la pista, verificando que no esté mojada, ni con partículas que puedan perjudicar a los atletas. Se entregarán escobillones.
-02:00	Revisión de baños	Verificar que los baños se encuentren abiertos, con agua y que los sistemas de vaciados se encuentren operativos.
-02:00	Revisión área de atletas	Verificar que las sillas y basureros se encuentren en posición y habilitados para ser ocupados por los atletas
-02:00	Revisión oficina de federación internacional	Verificar que la sala de las federaciones internacionales se encuentre ordenada y habilitada para ser ocupada. Verificar conexión a internet
-01:30	Posicionamiento FOH (galería atleta)	Tomar posición de las zonas de control de flujo de atletas.
-01:30	Posicionamiento alrededor de FOP	Tomar posición de la zona de control de flujo de atletas.
-00:30	Posicionamiento camillero	Voluntario deberá hacer ingreso a la pista para asistencia frente a una caída de atleta como camillero.
00:00		Inicio competencia
+01:00	Revisión Lounge atletas	Verificar las bebidas y hielo que sobraron de la sesión y preparar el espacio para la sesión de la tarde

Tabla 112.- Operación de SPT - SSK en Games Time



+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
+01:00	Revisión Lounge oficiales técnicos	Ordenar y retira basureros para su limpieza
+01:00	Aseo de pista	Verificar limpieza del lugar y que la implementación se encuentre en posición
+01:00	Revisión de baños	Verificar que los baños se encuentren abiertos, con agua y que los sistemas de vaciados se encuentren operativos.
+01:00	Revisión área de atletas	Ordenar y retira basureros para su limpieza
+01:00	Revisión oficina de federación internacional	Ordenar y retira basureros para su limpieza
+01:00	Reunión voluntarios y Staff	Revisión de la jornada donde el voluntario podrá indicar cómo fue su experiencia y puntos a mejorar

Tabla 112.- Operación de SPT - SSK en Games Time (Continuación)

## 116MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 116.1 Roles y funciones

- Aseo de pista: Limpiar el FOP en caso de existir alguna suciedad (polvo, agua) que perjudique el correcto funcionamiento de la competición. Se entregará escobillones y material necesario para esta labor. Esta función debe estar en constante revisión puesto que el viento puede mover tierra que ensucie la pista, lo que puede generar caídas de atletas.
- Asistente Camillero: Ayudar a los paramédicos al interior del FOP para asistir a un atleta que se haya caído durante una competencia. Utilizando la camilla.
- Custodia de BOF: Deberá asegurar que sólo ingrese personal autorizado a cada área. Limitando al acceso a quienes no estén autorizados.
- Asegurar el perímetro FOP: Asegurar que no transite personal no autorizado en las cercanías de la pista de competición y además deberá guiar a los deportistas después de terminada la competencia al BOF.

- Atención oficial técnico: Atender a los árbitros en sus necesidades durante los descansos e intermedio de la competencia. Asegurar el perfecto funcionamiento del lounge de oficiales técnicos
- Atención Federaciones Internacionales: Asegurar que el área para los presidentes de federaciones se encuentre habilitado y funcionando correctamente. Facilitador de cualquier inquietud o requerimiento que estos pudiesen tener y hacerlo escalar al supervisor de voluntarios.
- Aseguramiento de baños público general: Revisar que antes de cada competición se encuentren los baños en condiciones para ser utilizados por las personas que asistan a las competencias. En caso contrario, generar alerta para que el área CNW los habilite.
- Activación y asistencia área Delegaciones: Revisar y mantener que las áreas de las delegaciones se encuentren óptimas para su uso. Revisar que cuenten con la cantidad de sillas necesarias y basureros. A estos últimos deberán revisar cuando se llenen y vaciar la basura en los dispensadores habilitados por CNW
- Lounge de Atletas: Deberá facilitar el agua y las bebidas hidratantes tanto para los entrenamientos como para la competición.
- Aseguramiento de galerías: Asistir a los guardias en vigilar que el público general se encuentre correctamente en sus posiciones y resguardar el espacio para la tribuna de atletas.

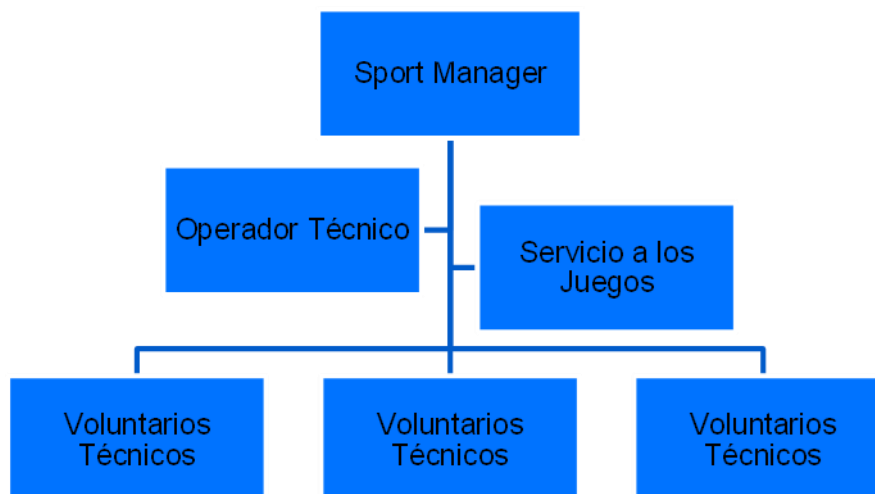
#### 116.2 Habilidades y competencias

- Comunicación y asertividad: capacidad de poder dirigir y orientar a los clientes (deportistas, delegaciones y árbitros) acerca de los lugares por los cuales tienen que transitar y ayudarles en sus inquietudes. Ser claro en la comunicación.

- Capacidad para seguir instrucciones: ser metódico al momento de seguir las instrucciones con respecto al cargo que debe desempeñar. Si presenta alguna inquietud, escalarlo a su jefe de voluntarios.
- Facilidad para trabajar en equipo: Buena disposición, entusiasmo y colaborativo al momento de tener que compartir funciones con otro voluntario.
- Responsabilidad: puntualidad en la hora de llegada y salida de los turnos de voluntario. Realizar las funciones que se le indiquen de la mejor posible, pensando que su trabajo impacta directamente en el correcto resultado de los juegos panamericanos.
- Empatía: Tener la capacidad de colocarse en el lugar del cliente, para poder entender mejor su necesidad. Ser amable, alegre y respetuoso al momento de responder y de dar soluciones a los requerimientos de nuestros clientes.

### 116.3 Organización en Sede

Imagen 103.- Organización de SPT - SSK en sede



## 117MODULO 1: Conoce el Deporte Natación Artística (SWA)

### 117.1 Descripción

La Natación Artística es una disciplina acuática que a nivel competitivo requiere una gran variedad de habilidades atléticas. Muchas de estas habilidades tienen lugar mientras los atletas están en apnea.

Las rutinas son la expresión artística de la disciplina. Una rutina es una coreografía con música interpretada en el agua. En las rutinas, los atletas demuestran su dominio de las habilidades combinando técnicas para crear movimientos que coincidan con la música seleccionada; pueden comenzar dentro o fuera del agua, pero deben terminar en el agua.

Las rutinas pueden contar una historia, crear una experiencia abstracta o dar forma física a la música. Debe haber un propósito en la combinación de movimientos.

Con los nuevos cambios del reglamento de la disciplina en Santiago 2023 los Equipos podrán participar con hasta 2 varones en sus rutinas. Y se espera la participaran 80 deportistas y 12 países.

### 117.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Duetos	1	1	2	3
Equipos	1	1	2	3
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 113.- Pruebas y Medallas de SPT - SWA

### 117.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Acuático del Estadio Nacional

**Dirección:** Avenida Grecia 2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

#### 117.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Oficiales Técnicos
- Comité Técnico Panam Aquatics

#### 117.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 114.- Operación de SPT - SWA en Games Time

## 118 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 118.1 Roles y funciones

- Control de accesos y orientación en la sede
- Hidratación 1 (DryLand)
- Hidratación 2 (cámaras de llamado)
- Hidratación 3 (piscina de competencia)
- Equipamiento deportivo
- Atención a oficiales técnicos (Music Masters - TASC PAQ)
- Atención en sala de maquillaje
- Primera cámara de llamado
- Última cámara de llamado

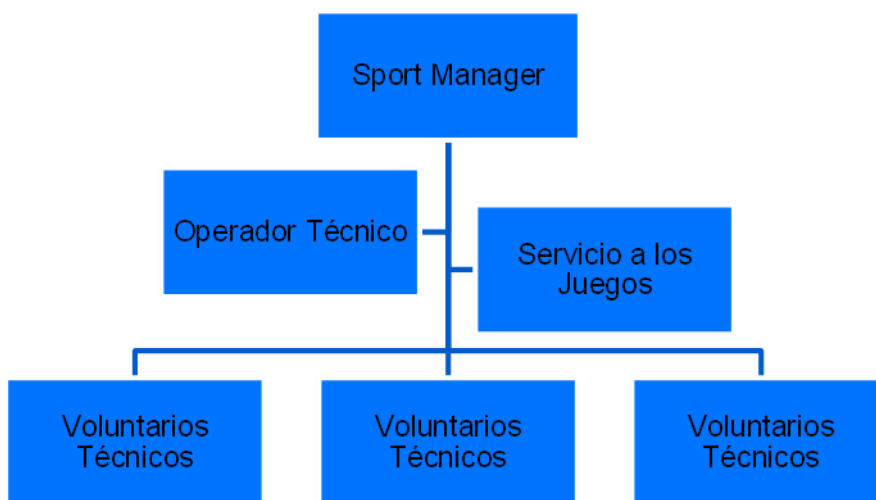
- Coordinadores de calentamientos / Patinadores
- Bloqueo de circulación del FOP
- Custodia asientos de atletas en gradería
- Custodia asientos de oficiales técnicos en gradería
- Búsqueda de medallistas

### 118.2 Habilidades y competencias

- Buena disposición
- Carácter, cierta autoridad
- Proactivo
- Empatía
- Energía
- Conocimientos de ingles

### 118.3 Organización en Sede

Imagen 104.- Organización de SPT - SWA en sede



## 119MÓDULO 1: Conoce el Deporte Natación (SWM)

### 119.1 Descripción

Natación es una disciplina correspondiente a los deportes acuáticos, y es conocida como el deporte más completo debido a la capacidad física y muscular que se debe tener para recorrer 25 metros o 50 metros en el agua.

Para los Juegos Panamericanos, la natación será realizada en una piscina de 50 metros de largo, y 25 metros de ancho, de 10 carriles, los cuales solo se utilizarán 8 para la competencia. Así mismo, se competirán en los cuatro estilos: Espalda (Backstroke), Pecho (Breaststroke), Mariposa (Butterfly) y Libre (Freestyle). Finalmente, se contará con ocho pruebas de relevo: femenino, masculino y mixto (2 mujeres y 2 hombres).

### 119.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
50 m libre - Masculino	1	1	1	3
100 m libre - Masculino	1	1	1	3
200 m libre - Masculino	1	1	1	3
400 m libre - Masculino	1	1	1	3
800 m libre - Masculino	1	1	1	3
1.500 m libre - Masculino	1	1	1	3
100 m espalda - Masculino	1	1	1	3
200 m espalda - Masculino	1	1	1	3
100 m pecho - Masculino	1	1	1	3
200 m pecho - Masculino	1	1	1	3
100 m mariposa - Masculino	1	1	1	3
200 m mariposa - Masculino	1	1	1	3
200 m combinado individual - Masculino	1	1	1	3
400 m combinado individual - Masculino	1	1	1	3
4 x 100 m posta libre - Masculino	1	1	1	3
4 x 200 m posta libre - Masculino	1	1	1	3
4 x 100 m posta combinada - Masculino	1	1	1	3

Tabla 115.- Pruebas y Medallas de SPT - SWM

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
50 m libre - Femenino	1	1	1	3
100 m libre – Femenino	1	1	1	3
200 m libre - Femenino	1	1	1	3
400 m libre - Femenino	1	1	1	3
800 m libre - Femenino	1	1	1	3
1.500 m libre - Femenino	1	1	1	3
100 m espalda - Femenino	1	1	1	3
200 m espalda - Femenino	1	1	1	3
100 m pecho - Femenino	1	1	1	3
200 m pecho - Femenino	1	1	1	3
100 m mariposa - Femenino	1	1	1	3
200 m mariposa - Femenino	1	1	1	3
200 m combinado individual - Femenino	1	1	1	3
400 m combinado individual - Femenino	1	1	1	3
4 x 100 m posta libre - Femenino	1	1	1	3
4 x 200 m posta libre - Femenino	1	1	1	3
4 x 100 m posta combinada - Femenino	1	1	1	3
4 x 100 m posta libre - Mixtos	1	1	1	3
4 x 100 m posta combinada - Mixtos	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

Tabla 115.- Pruebas y Medallas de SPT – SWM (Continuación)

### 119.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Acuático del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia 2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 119.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Oficiales Técnicos
- Comité Técnico Panam Aquatics



### 119.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
6:00	Inicio	Llegada voluntarios AM
6:15	Operación	Llegada de voluntarios AM
6:05	Operación	Reunión SPT y voluntarios
6:15	Operación	Reunión SPT y voluntarios
6:15	Operación	Activación del TIC
6:35	Operación	Apertura del TIC
6:35	Operación	Implementación del FOP
07:00	Operación	Inicio entrenamiento AM
09:00	Operación	Inicio competencia AM
11:15	Operación	Recolección de equipamiento del FOP
11:30	Operación	Salida voluntarios
13:00	Operación	Llegada voluntarios
13:05	Operación	Reunión SPT con voluntarios
13:15	Operación	Activación del TIC
13:20	Operación	Bodegaje del equipamiento
13:25	Operación	Salida voluntarios
13:35	Operación	Implementación del FOP
15:10	Operación	Llegada voluntarios
15:15	Operación	Reunión WKF-SPT con voluntarios
15:35	Operación	Apertura del TIC
15:40	Operación	Se termina el calentamiento
16:00	Operación	Inicio entrenamiento PM
16:00	Operación	Inicio competencia PM
20:20	Operación	Bodegaje del equipamiento
19:00	Operación	Recolección equipamiento FOP
20:25	Cierre	Salida voluntarios
21:00	Cierre	Desactivar TIC
21:05	Cierre	Salida de voluntarios

Tabla 116.- Operación de SPT - SWM en Games Time

## 120 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 120.1 Roles y funciones

- Apoyo en el control de accesos y orientación en la sede

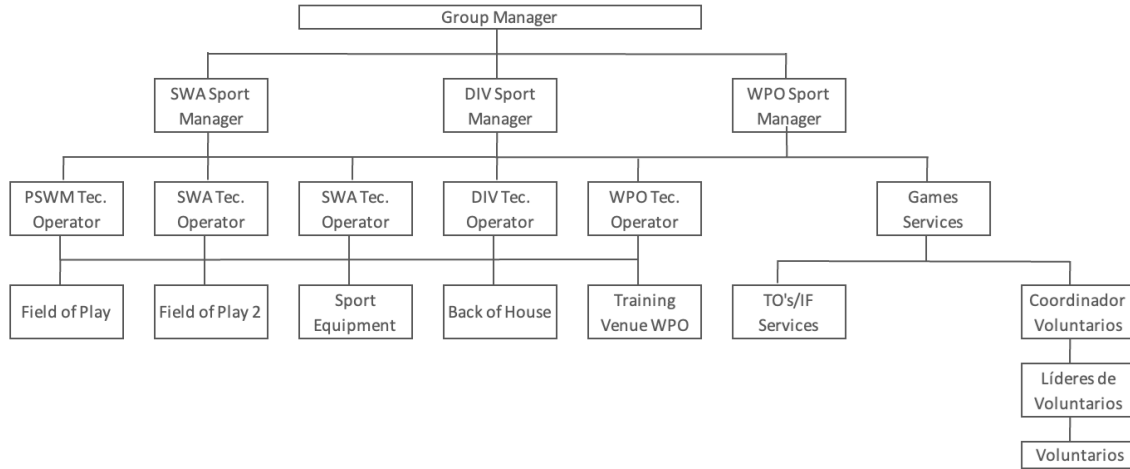
- Apoyo en hidratación 1 en la piscina de calentamiento
- Apoyo en hidratación 2 en las cámaras de llamado
- Apoyo en hidratación 3 en la piscina de competencia
- Apoyo en hidratación post competencia
- Apoyo equipamiento deportivo
- Apoyo en cámaras de llamado
- Canastas
- Apoyo en la Entrega de acreditaciones y ropa
- Custodia asientos de atletas en gradería

#### 120.2 Habilidades y competencias

- Actitud proactiva en mantener el orden y limpieza, en competencia y entrenamientos.
- Organización.
- Respeto.
- Criterio.
- Empatía.
- Deseable tener conocimientos del inglés.
- Conocimientos de la disciplina de Natación.

### 120.3 Organización en Sede

*Imagen 105.- Organización de SPT - SWM en sede*



## 121MODULO 1: Conoce el Deporte Tenis (TEN)

### 121.1 Descripción

El tenis es un deporte que se juega entre dos jugadores (individual) o entre dos parejas (dobles). El objetivo del juego es golpear una pelota con raquetas sobre una pista rectangular dividida por una red en su centro.

El objetivo principal es ganar puntos haciendo que la pelota pase por encima de la red y rebote en el campo del oponente sin que este logre devolverla adecuadamente. Los puntos se cuentan de 15 en 15 (15, 30, 40) hasta ganar el juego, y se deben ganar al menos cuatro puntos para obtener un juego. El jugador o pareja que gana seis juegos primero, con al menos dos juegos de ventaja sobre su oponente, gana el set.

### 121.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Singles - Masculino	1	1	1	3
Dobles - Masculino	2	2	2	6
Singles - Femenino	1	1	1	3
Dobles - Femenino	2	2	2	6
Dobles - Mixtos	2	2	2	6
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>

Tabla 117.- Prueba y Medallas de SPT - TEN

### 121.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Deportivo de Tenis del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia 2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 121.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Oficiales Técnicos

- Comité Técnico Panam Aquatics

### 121.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Ingreso	Llegada Voluntarios
-02:45	Reunión	Pauta Diaria
-02:00	Ingreso	Llegada de atletas
-01:00	Operativa	Entrenamiento de atletas
-00:45	Ingreso	Oficiales Técnicos
-00:30	Operativa	Preparación de FOPs
-00:30	Operativa	Ingreso de jueces y peloteros a FOPs.
00:00	Operativa	Ingreso de atletas a FOPs
00:00	Operativa	Competencia
+01:00	Operativa	Fin de competencia. Salida de atletas por zonas mixtas.
+01:30	Operativa	Salida de FOP de Oficiales, jueces y peloteros
+03:00	Operativa	Salida De Voluntarios

Tabla 118.- Operación de SPT - TEN en Games Time

## 122 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 122.1 Roles y funciones

#### 122.1.1. Voluntario de apoyo en el FOPs:

- Asistencia a requerimientos de oficiales en cancha y necesidades de atletas según protocolos de competición.
- Limpieza, abastecimiento e implementación de FOPs para inicio de partidos.
- Atención, concentración y compromiso para resolución de situaciones inesperadas.

#### 122.1.2. Voluntario de apoyo en el FOTs:

- Controles de ingreso y egreso de atletas para turnos de entrenamiento y calentamiento reservados.
- Control y entrega de pelotas, hidratación, hielo y toallas.

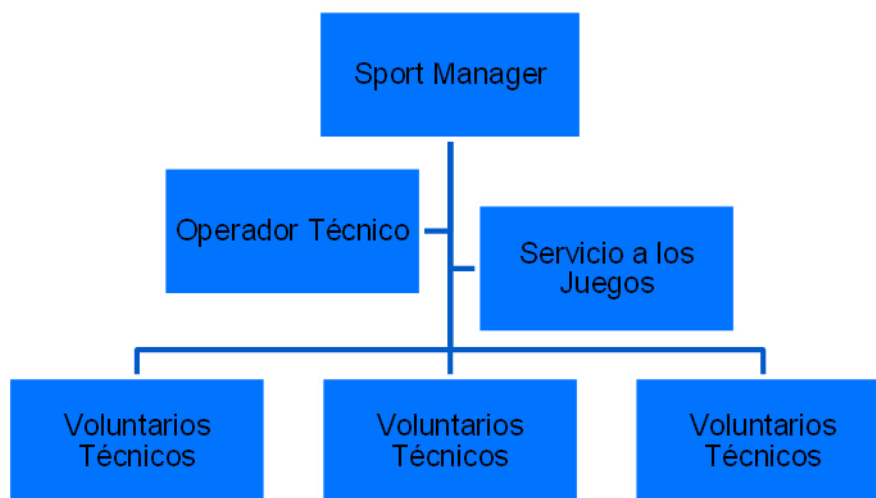
- Supervisión de preparación de canchas entre turnos.
- Atención, concentración y compromiso para resolución de situaciones inesperadas.

### 122.2 Habilidades y competencias

- Respeto
- Amabilidad
- Vocación de servicio en todo momento con atletas, delegaciones, autoridades, espectadores y sus pares en todo momento.
- Responsabilidad con los compromisos adquiridos y tareas asignadas, tanto a nivel personal como de equipo.
- Conocimientos de las reglas y protocolos del deporte antes, durante y después de la competencia.

### 122.3 Organización deportiva en Sede

Imagen 106.- Organización de SPT - TEN en sede



## 123MÓDULO 1: Conoce el Deporte Taekwondo (TKW)

### 123.1 Descripción

Muchas teorías se han barajado en torno al origen del taekwondo y todavía no hay una que se siga de manera ecuaníme. Desde las artes marciales coreanas tradicionales a la introducción del karate en la península de Corea, pasando por el General Choi y las escuelas llamadas “kwans”, este arte se ha ido forjando y transmitiendo de manera internacional hasta ser uno de los más practicados en este planeta.

Desde 2000, el taekwondo forma parte de los Juegos Olímpicos (antes, en dos ocasiones, se había presentado como exhibición en el mismo evento). Por eso esta disciplina también se conoce como taekwondo olímpico.

El taekwondo se celebra en los Juegos Panamericanos desde la edición de Indianápolis 1987. El medallero histórico lo lidera México, delegación que ostenta 21 preseas de oro.

### 123.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Menos 58 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 68 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 80 KG - Masculino	1	1	2	4
Mas 88 KG - Masculino	1	1	2	4
Menos 49 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 57 KG - Femenino	1	1	2	4
Menos 67 KG - Femenino	1	1	2	4
Poomsae Individual - Masculino	1	1	2	4
Poomsae Individual - Femenino	1	1	2	4
Poomsae Parejas - Mixto	2	2	4	8
Equipos - Masculino	3	3	6	12
Equipos - Femenino	3	3	6	12
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

Tabla 119.- Pruebas y Medallas SPT - TKW

### 123.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Deportes de Contacto del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia 2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 123.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Oficiales Técnicos
- Comité Técnico Panam Aquatics

### 123.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
06:30	Ingreso	llegada voluntarios
6:45	Operativa	Reunión con coordinador para distribución de zonas
7:00	Operativa	Distribución de voluntarios en áreas de trabajo
7:30	Operativa	revisión áreas de trabajo
7:45	Operativa	Prueba general FOP
8:00	Inicio de Competencia	Inicio de las categorías correspondientes al cronograma, sesión am
14:30	Fin sesión	Finaliza primera sesión
14:40	Operativa	Ordenar cada área de trabajo
15:00	Operativa	ingreso voluntarios turno tarde
15:15	Operativa	Reunión con coordinador de voluntarios
15:30	Operativa	Distribución áreas de trabajo
15:45	Operativa	Revisión área de trabajo
16:00	Inicio de competencia	Inicio competencia Semifinales y finales
19:30	Fin Competencia	Finalizan las competencia y premiación
20:00	Premiación	Ceremonia de premiación categorías
20:30	Salida	Salida de voluntarios jornada PM
06:30	Ingreso	llegada voluntarios

Tabla 120.- Operación de SPT - TKW en Games Time



## 124MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 124.1 Roles y funciones

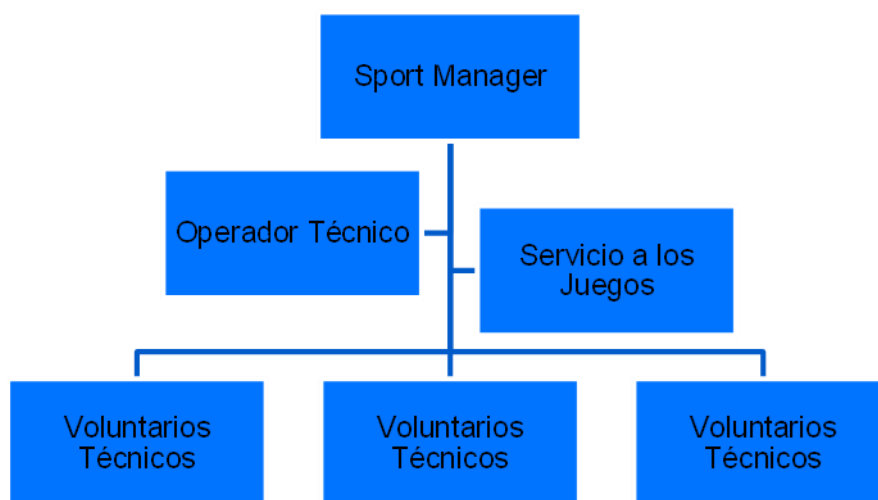
- Atache
- Apoyo a ITO y NTO
- Voluntarios para los atletas

### 124.2 Habilidades y competencias

- Responsable
- Proactivo
- Dispuesto a realizar las tareas que se le asignen
- Manejo del Idioma Ingles

### 124.3 Organización en Sede

Imagen 107.-Organización de SPT - TKW en sede



## 125MODULO 1: Conoce el Deporte de Triatlón (TRI)

### 125.1 Descripción

El Triatlón es un deporte de resistencia que comprende tres disciplinas específicas en una sola prueba, como lo son: natación, ciclismo y carrera a pie. La distancia oficial de competencia en los Juegos se denomina Estándar (también reconocida como Olímpica), debido que une las pruebas más largas que se realizan en piscina, velódromo y pista atlética, respectivamente: 1.500 m de natación, 40 km de ciclismo y 10 km de pedestrismo. El Relevó Mixto es una prueba por equipos de cuatro atletas por país, donde cada uno de ellos recorre 300 m de natación, 6 km de ciclismo y 1.5 km de pedestrismo; al completar dichas distancias, entrega testimonio para el siguiente relevó del equipo con un toque de manos.

Dichas pruebas se realizarán el jueves 2 de noviembre y sábado 4 de noviembre de 2023, respectivamente.

La sede será en Viña del Mar, específicamente en Playa El Sol, a un costado del Muelle Vergara, recorriendo gran parte de los principales hitos turísticos de la ciudad, como lo son el Reloj de Flores, Palacio Presidencial de Cerro Castillo, Casino de Viña del Mar y Av. Marina.

Al ser una prueba de resistencia y su zona de competencia es la propia ciudad, se requiere de muchas personas para lograr el buen funcionamiento, entendimiento y coordinación de múltiples acciones que al unísono resulten de una manera positiva.

### 125.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual - Masculino	1	1	1	3
Individual - Femenino	1	1	1	3
Relevo - Mixto	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

Tabla 121.- Pruebas y Medallas SPT - TRI

### 125.3 Sedes donde nos desplegamos

- Playa El Sol

**Dirección:** Av. San Martín, entre calles 14 Norte y 12 Norte, Viña Del Mar, Región de Valparaíso

### 125.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Oficiales Técnicos

### 125.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 122.- Operación de SPT- TRI en Games Time

## 126 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 126.1 Roles y funciones

- Guiar, orientar y brindar asistencia a los demás líderes respecto a las funciones asignadas y de sus equipos en coordinación con integrantes del staff.
- Liderar la atención a atletas.
- Controlar el acceso, flujos y mantener el orden del BOH.

- Abastecer de bebidas y hielo los puntos de hidratación y mantener orden del mobiliario usado.
- Liderar la atención en el centro de información deportiva.
- Brindar atención a delegados de equipo, entrenadores y/o atletas para la obtención de resultados y/o presentación de apelaciones, e información en general.
- Liderar el control de uso de implementos autorizados para competencia en coordinación con el OT responsable.
- Distribuir el equipamiento deportivo de menor volumen que sean requeridos por los jueces para el proceso de implementar el FOP antes y después de la competencia.
- Guiar, orientar y brindar asistencia a los atletas que llegan o salen en bus.
- Liderar la atención a representantes de la federación internacional, delegados técnicos y oficiales técnicos.
- Brindar atención y abastecer las salas de ITO's y NTO's.
- Guiar, orientar y brindar asistencia a voluntarios en funciones específicas dentro del circuito de natación.
- Guiar, orientar y brindar asistencia a voluntarios en funciones específicas dentro del área de transición.
- Guiar, orientar y brindar asistencia a voluntarios en funciones específicas dentro del circuito de ciclismo.
- Guiar, orientar y brindar asistencia a voluntarios en funciones específicas dentro del circuito de carrera a pie.
- Controlar el acceso, flujos y mantener el orden del FOP
- Brindar asistencia a los OTs y contribuir a implementar la zona de transición.

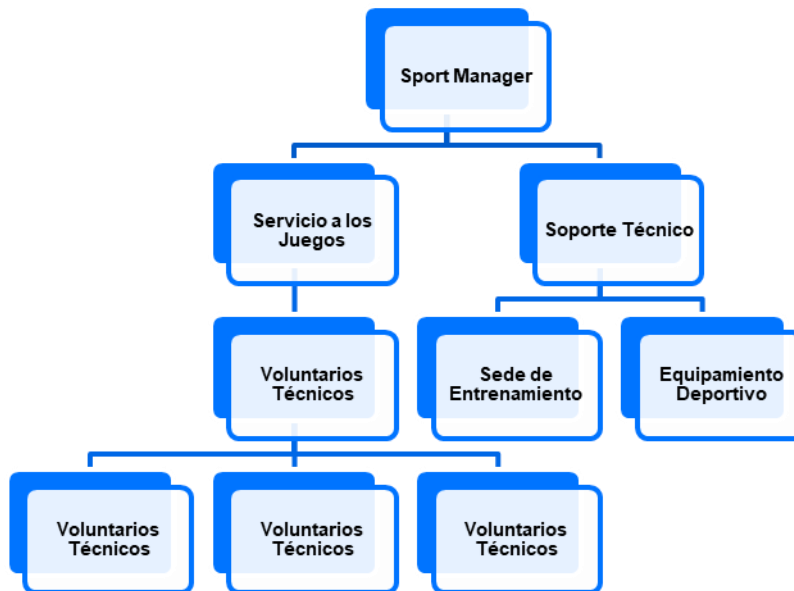
- Brindar asistencia a los jueces de natación y contribuir a implementar la zona de partida.
- Brindar asistencia a los jueces a lo largo del circuito de ciclismo.
- Brindar asistencia a los jueces a lo largo del circuito de carrera a pie.

#### 126.2 Habilidades y competencias

- Seguir Instrucciones
- Responsable
- Puntualidad
- Atento, cordial y de buen trato
- Proactivo y trabajador
- Paciente y sereno
- Uniformado y bien presentado
- Compromiso, actitud y concentración acordes a la función (por ejemplo, no distraerse en el teléfono)

### 126.3 Organización en Sede

*Imagen 108.- Organización de SPT - TRI en sede*



## 127MÓDULO 1: Conoce el Deporte Tenis de Mesa (TTE)

### 127.1 Descripción

A pesar del éxito de este deporte en Asia, nació en Inglaterra como “ping-pong” a finales del siglo XIX, luego de una tarde lluviosa en el club de Inglaterra. Los tenistas, frustrados por no poder jugar debido al mal tiempo, tuvieron la idea de improvisar un juego bajo techo con características parecidas al tenis, pero en miniatura. Tomaron una mesa cuadrada, en el centro pusieron una cuerda afirmada por unos maderos usándola como red y luego tomaron un implemento plano para reemplazar la raqueta. Usaron cualquier objeto como pelota, y las primeras fueron de corcho.

El tenis de mesa ha recorrido un largo camino desde sus orígenes, cuando las familias inglesas de clase alta jugaban después de cenar. Más de un siglo después, es el deporte con más número de jugadores recreativos.

En sus inicios, el tenis de mesa contó con nombres como “ping-pong”, “whiff waff” y “flim flam”, que imitaban el sonido de la pelota al ser golpeada. En 1926, se pasa a llamar tenis de mesa tras la fundación de la Asociación Inglesa y luego se formaría la Federación Internacional de Tenis de Mesa que conocemos hasta el día de hoy, después del primer campeonato y congreso mundial en 1927. En 1992, se adopta el nombre definitivo y el reglamento es redactado por un estudiante de Cambridge. Esta disciplina es celebrada en los Juegos Panamericanos desde la edición de Caracas 1983. Estados Unidos lidera el medallero histórico, con 23 preseas de oro.

### 127.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Individual - Masculino	1	1	2	4
Equipos - Masculino	1	1	2	4

Tabla 123.- Pruebas y Medallas de SPT - TTE

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Dobles - Masculino	1	1	2	4
Individual - Femenino	1	1	2	4
Equipos - Femenino	1	1	2	4
Dobles - Femenino	1	1	2	4
Dobles - Mixtos	1	1	2	4
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>28</b>

Tabla 123.- Pruebas y Medallas de SPT - TTE (Continuación)

### 127.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro de Entrenamiento Olímpico  
**Dirección:** Ramón Cruz 1176, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 127.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Entrenadores
- Oficiales Técnicos

### 127.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 124.- Operación de SPT - TTE en Games Time



## 128MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 128.1 Roles y funciones

#### 128.1.1. Voluntario pick up balls

Encargados de recoger las pelotas que se alejan del alcance de los jugadores durante los partidos, generalmente en la zonas del fondo de la cancha al término de cada punto, sin interrumpir el desplazamiento de los jugadores, el cual deberán juntarlas en un canasto (Cada pick up balls tendrá su canasta) hasta el término del juego para restituir las hacia el árbitro asistente.

#### 128.1.2. Voluntario guía de llegada y salida

Su labor será recibir muy cordialmente a los atletas, cuerpos técnicos, oficiales técnicos, miembros de las Federaciones Nacionales e Internacionales con el objetivo de derivarlos hacia el control de acceso o bien a sus respectivas zonas en la sede.

#### 128.1.3. Voluntarios guía de acceso

Su labor será de recibir, orientar y/o guiar de manera cordial, amable y precisa el destino (Zona de warm up- Training- FNB-Lounge-Graderías) que prefieran los atletas, cuerpos técnicos, oficiales técnicos, miembros de las Federaciones Nacionales e Internacionales.

### 128.2 Habilidades y competencias

- Conocimientos del deporte
- Responsabilidad y proactividad
- Seriedad
- Amabilidad y respeto.

### 128.3 Organización en Sede

*Imagen 109.- Organización de SPT - TTE en sede*



## 129MODULO 1: Conoce el Deporte de Vóleibol de Playa (VBV)

### 129.1 Descripción

El vóleibol fue inventado en Massachusetts por la Familia Georgia Porgan en 1895. Las primeras referencias del vóleibol de playa se sitúan en Uruguay en 1914 y en la playa de Waikiki, Hawái, en 1915. Por lo tanto, el origen exacto y concreto del vóleibol de playa es difícil de determinar. Sin embargo, el juego moderno practicado con equipos de dos jugadores surgió en Santa Mónica, California, en los años 20. Originalmente, estaba concebido como una actividad de ocio, pero pronto se desarrolló como un deporte emocionante y popular.

Para los años 30, el deporte llegó al sur y al este de Europa, mucho antes de que se estableciera la organización de jugadores profesionales en Estados Unidos en los 80. El primer torneo internacional regido por la Federación Internacional de Vóleibol (FIVB) tuvo lugar en 1987, y el circuito internacional nació en 1990.

El vóleibol playa hizo su debut Olímpico en Barcelona 1992, como un deporte de exhibición, antes de comenzar a formar parte del programa Olímpico en Atlanta 1996. En los Juegos Panamericanos debutó en Winnipeg, Canadá 1999, y el medallero está liderado por Brasil, país que tiene cinco oros.

### 129.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	2
Equipos - Femenino	1	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 125.- Pruebas Y Medallas de VBV

### 129.3 Sedes donde nos desplegamos

- Parque Peñalolén

**Dirección:** Volcán Antuco 8074, Peñalolén, Región Metropolitana

#### 129.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de equipo
- Oficiales técnicos
- Federación Internacional

#### 129.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+02:30	Actividad operativa	Voluntarios ingresan a las canchas a hacer limpieza
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 126.- Operación de SPT - VBV en Games Time

## 130 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 130.1 Roles y funciones

- Voluntario Pasapelotas o cancheros
- Voluntario de bodega de equipamiento deportivo
- Voluntario de apoyo en el centro de Información Deportiva
- Voluntario de servicio a los Oficiales Técnicos
- Voluntario de servicio a las Federaciones
- Voluntario de control acceso campo de juego
- Voluntario de servicio a los atletas

- Voluntario de apoyo en canchas de Entrenamiento

### 130.2 Habilidades y competencias

- Comprometidos
- Autónomos
- Entusiastas
- Con capacidad de trabajar en equipo
- Con vocación de servicio
- Con capacidad de adaptarse a situaciones de estrés
- Dinámicos
- Empáticos
- Tolerantes

### 130.3 Organización en Sede

Imagen 110.- Organización de SPT - VBV en sede



## 131MÓDULO 1: Conoce el Deporte Vóleibol (VVO)

### 131.1 Descripción

En un principio, el vóleibol buscaba ser un deporte similar al básquetbol, pero menos agresivo.

El deporte se expandió globalmente cuando la Federación Internacional de Voleibol (FIVB) se creó en 1947. El primer Campeonato del Mundo masculino tuvo lugar al año siguiente, mientras que el primero femenino fue en 1952.

El vóleibol, tanto masculino como femenino, se convirtió en un deporte Olímpico oficial en los Juegos Olímpicos de Tokio 1964.

En el caso de los Juegos Panamericanos, el vóleibol fue incluido en el programa antes, pues en la edición de Ciudad de México 1955 el deporte ingresó con ambas ramas al programa.

El líder panamericano en el vóleibol es Cuba, país que cuenta con 13 medallas de oro.

### 131.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	2
Equipos - Femenino	1	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 127.- Pruebas y Medallas de SPT - VVO

### 131.3 Sedes donde nos desplegamos

- Arena Parque O'Higgins  
**Dirección:** Beauchef 1204, Santiago, Región Metropolitana

### 131.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de equipo

- Oficiales técnicos
- Federación Internacional

### 131.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-02:30	Actividad de ingreso	Llegada Equipo, SM, TCO, Jefe de cancha, ingreso de WKF incluidos voluntarios
-02:20	Actividad operativa	Distribución de radios en la apertura al equipo de trabajo.
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada DTI
-02:00	Actividad Operativa	Reunión informativa diaria con los líderes de equipo
-01:55	Actividad Operativa	Check Camarines Atletas y Oficiales Técnicos
-01:55	Actividad Operativa	Reunión con el gerente/director de la competencia
10:30	Inicio competencia	Inicio partido número 1

Tabla 128.- Operación de SPT - VVO en Games Time

## 132 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 132.1 Roles y funciones

- Voluntario Pasapelotas o cancheros
- Voluntario de bodega de equipamiento deportivo
- Voluntario de control y seguimiento de estadísticas (VIS)
- Voluntario de apoyo en el centro de Información Deportiva
- Voluntario de servicio a los Oficiales Técnicos
- Voluntario de servicio a las Federaciones
- Voluntario de control acceso campo de juego
- Voluntario de servicio a los atletas
- Voluntario de apoyo en canchas de Entrenamiento

### 132.2 Habilidades y competencias

- Comprometidos
- Autónomos

- Entusiastas
- Con capacidad de trabajar en equipo
- Con vocación de servicio
- Con capacidad de adaptarse a situaciones de estrés
- Dinámicos
- Empáticos
- Tolerantes

### 132.3 Organización en Sede

Imagen 111.- Organización de SPT - VVO en sede





## 133MÓDULO 1: Conoce el Levantamiento de Pesas (WLF)

### 133.1 Descripción

Los orígenes del levantamiento de pesas se remontan a la antigua China del año 3600 a. C, cuando los emperadores realizaban pruebas en las que levantaban peso para medir su poder y capacidad de liderazgo. El desarrollo del levantamiento de pesas como deporte internacional se dio durante el siglo XIX. Fue uno de los pocos deportes que ha formado parte del programa de los Juegos Olímpicos desde sus inicios en Atenas 1896, aunque en esa época la competencia era exclusivamente para hombres y se hacía con sólo una mano.

Las mujeres tardaron más de 100 años en poder competir en una instancia olímpica. Fue en Sídney 2000 cuando se agregó al programa la versión femenina.

Algo similar ocurrió en el caso de los Juegos Panamericanos. El levantamiento de pesas ha formado parte desde el inicio de los Juegos en Buenos Aires 1951, pero las mujeres no fueron integradas a la competencia sino hasta Winnipeg 1999. El medallero está liderado por Cuba, país que posee 72 oros Panamericanos.

### 133.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
61 KG - Masculino	1	1	1	3
73 KG - Masculino	1	1	1	3
89 KG - Masculino	1	1	1	3
102 KG - Masculino	1	1	1	3
Sobre 102 KG - Masculino	1	1	1	3
49 KG - Femenino	1	1	1	3
59 KG - Femenino	1	1	1	3
71 KG - Femenino	1	1	1	3
81 KG - Femenino	1	1	1	3
Sobre 81 KG - Femenino	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Tabla 129.- Pruebas y Medallas de SPT - WLF

### 133.3 Sedes donde nos desplegamos

- Gimnasio Chimkowe

**Dirección:** Avenida Grecia 8787, Peñalolén, Región Metropolitana

### 133.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de equipo
- Oficiales técnicos
- Federación Internacional

### 133.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
08:00	Actividad de Ingreso	Ingreso de las y los voluntarios a la sede
08:30	Actividad Operativa	Distribución de radios para el equipo de trabajo.
08:45	Actividad Operativa	Reunión Informativa diaria con los líderes del equipo.
09:00	Actividad Operativa	Activación del gimnasio y sus dependencias.
09:45	Actividad Operativa	Apertura e inventario de la sala de calentamiento
11:30	Actividad Operativa	Apertura, orden e inventario de la sala de calentamiento.
12:00		Inicio competencia
12:55	Actividad Operativa	Limpieza de plataforma de competencia
13:30	Actividad operativa	Limpieza orden e inventario de la sala de entrenamiento.
13:55	Actividad operativa	Ceremonia de premiación.
14:30	Actividad operativa	Limpieza FOP y sala de entrenamiento.
15:30	Actividad operativa	Limpieza orden e inventario en sala de entrenamiento.
16:25	Actividad operativa	Limpieza de plataforma de competencia
17:20	Actividad operativa	Ceremonia de premiación
17:30	Actividad operativa	Limpieza orden e inventario de la sala de entrenamiento.
17:45	Actividad operativa	Limpieza FOP y sala de entrenamiento. Inventario sala de entrenamiento
19:30	Actividad operativa	Limpieza orden e inventario de la sala de entrenamiento.
19:45	Actividad operativa	Cierre e inventario de la sala de entrenamiento.
19:55	Actividad operativa	Limpieza de plataforma de competencia
20:51	Actividad operativa	Ceremonia de premiación
21:30	Actividad Operativa	Salida de atletas hacia la villa.

Tabla 130.- Operación de SPT - WLF en Games Time

## 134 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 134.1 Roles y funciones

- Voluntario de bodega de equipamiento deportivo
- Voluntario de apoyo en el centro de Información Deportiva
- Voluntario de servicio a los Oficiales Técnicos
- Voluntario de control acceso campo de juego
- Voluntario de servicio a los atletas

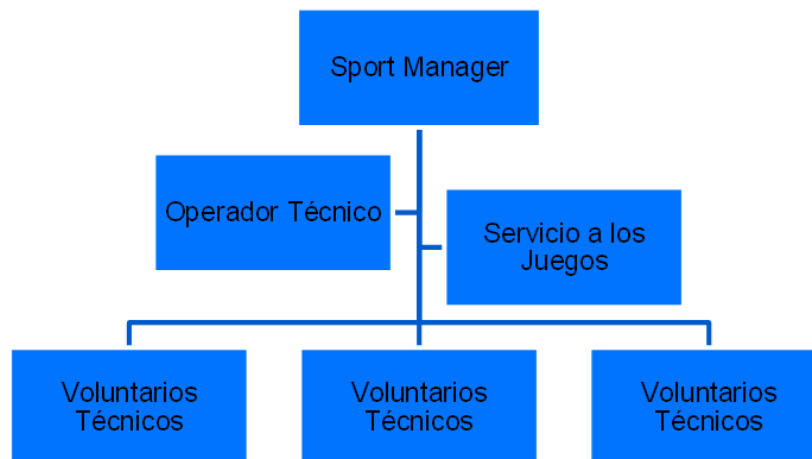
### 134.2 Habilidades y competencias

Es fundamental que el equipo que conforme el voluntariado, sea integrado por personas que manifiesten las siguientes características:

- Flexibilidad
- Energía
- Buena disposición al momento de realizar sus labores en sede

### 134.3 Organización en Sede

Imagen 112.- Organización de SPT - WLF en sede



## 135MODULO 1: Conoce el Deporte Polo Acuático (WPO)

### 135.1 Descripción

El polo acuático es una disciplina de piscina en la que se enfrentan dos equipos. el objetivo del juego es marcar el mayor número de goles en la portería del equipo contrario.

Los equipos están conformados por seis jugadores y un portero; y se diferencian entre sí por el color del gorro. Existen faltas, expulsiones temporales y expulsiones definitivas.

Un partido se divide en cuatro tiempos de juego efectivo (cuando el balón está en juego) de ocho minutos cada uno.

Esta intensa disciplina requiere que sus jugadores destaquen por su resistencia física, por sus buenos reflejos y saber nadar bien.

El Polo Acuático se jugará en el Centro Acuático del Parque Estadio Nacional de Santiago, y otorga cupos directos a los próximos Campeonatos Mundiales de World Aquatics en Doha 2024, junto con otorgar cupos directos a los próximos Juegos Olímpicos de París 2024.

### 135.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Equipos - Masculino	1	1	1	2
Equipos - Femenino	1	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Tabla 131.- Pruebas y Medallas SPT - WPO

### 135.3 Sedes donde nos desplegamos

- Centro Acuático del Estadio Nacional  
**Dirección:** Avenida Grecia 2001, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 135.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas

- Staff Técnico de cada país
- Oficiales Técnicos Internacionales y Nacionales
- Comité Técnico Panam Aquatics

### 135.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
-03:00	Actividad de ingreso	Ingreso de voluntarios
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de atletas
-02:00	Actividad de ingreso	Llegada de Oficiales Técnicos
-01:00	Actividad operativa	Entrada de atletas al área de calentamiento
00:00	Actividad operativa	Atletas ingresan al FOP
+02:00	Actividad operativa	Salida de atletas al área de calentamiento
+02:15	Actividad operativa	Atletas ingresan al área mixta (prensa)
+03:00	Actividad de salida	Retiro de voluntarios

Tabla 132.- Operación de SPT - WPO en Games Time

## 136 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 136.1 Roles y funciones

- Apoyo en el control de accesos y orientación en la sede
- Apoyo en hidratación 1 en la piscina de calentamiento
- Apoyo en hidratación 2 en la piscina de competencia
- Apoyo en hidratación post competencia
- Apoyo equipamiento deportivo
- Apoyo en cámaras de llamado
- Apoyo en la Entrega de acreditaciones y ropa
- Custodia asientos de atletas en gradería

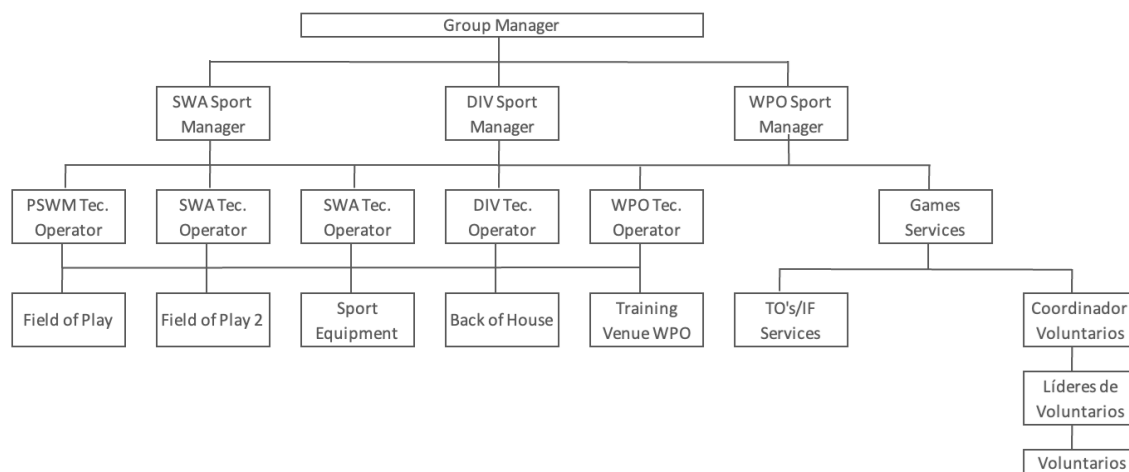
### 136.2 Habilidades y competencias

- Actitud proactiva en mantener el orden y limpieza, en competencia y entrenamientos.

- Organización.
- Respeto.
- Criterio.
- Empatía.
- Deseable tener conocimientos del inglés.
- Conocimientos de la disciplina de Natación.

### 136.3 Organización en Sede

*Imagen 113.- Organización de SPT - WPO en sede*



## 137MÓDULO 1: Conoce el Deporte Lucha Olímpica (WRE)

### 137.1 Descripción

Hay deportes que datan de siglos de antigüedad, habiéndose practicado en diferentes civilizaciones con sus variantes, hasta que se estandarizó para poder ser reconocidos olímpicamente, como es el caso de la lucha. Se trata de un deporte que se encontraba presente en muchas culturas y civilizaciones alrededor del mundo, y existen muchos datos encontrados por historiadores como huellas y dibujos que avalan esto. Existen registros de luchas en prácticamente todas las eras de la humanidad, pasando por babilónicos, egipcios, japoneses, chinos, griegos y romanos, desde miles de años antes de Cristo hasta la fecha.

Se cree que nació como un método de resolución de disputas, de forma libre y en la que cada participante utilizaba sus propias técnicas para poder vencer a la hora del combate, lo que ha ayudado de forma indirecta a la creación de muchas otras disciplinas de lucha. Mucho antes de ser considerada como un deporte, la lucha tenía el concepto básico de defensa y de ataque, en el sentido de demostrar superioridad en un enfrentamiento.

La Federación Internacional de Luchas Asociadas se formó en 1912. En los Juegos Olímpicos de Sídney 2000 la organización realizó algunas modificaciones, principalmente en los pesos de categorías y en la cantidad de estas. La prueba de lucha se disputa en los Juegos Panamericanos desde su primera edición, en Buenos Aires 1951. El medallero histórico lo lidera Estados Unidos, delegación que ostenta 105 preseas de oro.

### 137.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Lucha Libre 57 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Libre 65 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Libre 74 KG - Masculino	1	1	2	4

Tabla 133.- Pruebas y Medallas SPT - WRE

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Lucha Libre 86 KG – Masculino	1	1	2	4
Lucha Libre 97 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Libre 125 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Libre 50 KG - Femenino	1	1	2	4
Lucha Libre 53 KG - Femenino	1	1	2	4
Lucha Libre 57 KG - Femenino	1	1	2	4
Lucha Libre 62 KG - Femenino	1	1	2	4
Lucha Libre 68 KG - Femenino	1	1	2	4
Lucha Libre 76 KG - Femenino	1	1	2	4
Lucha Greco Romana 60 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Greco Romana 67 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Greco Romana 77 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Greco Romana 87 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Greco Romana 97 KG - Masculino	1	1	2	4
Lucha Greco Romana 130 KG - Masculino	1	1	2	4
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

Tabla 133.- Pruebas y Medallas SPT – WRE (Continuación)

### 137.3 Sede donde nos desplegamos

- Centro de Entrenamiento Olímpico

**Dirección:** Ramón Cruz 1176, Ñuñoa, Región Metropolitana

### 137.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Staff Técnico de cada país
- Oficiales Técnicos Internacionales y Nacionales

### 137.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
5:30	Apertura del VENUE	Personal SPT
7:45	Inicio del entrenamiento	Voluntarios zona de entrenamiento
8:30	Inicio competencia AM	Llegada de NTO`s, ITO`s y Voluntarios
8:00	Inicio del entrenamiento	Atletas que no compiten

Tabla 134.- Operación de SPT - WRE en Games Time



+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
9:00	Llegada delegaciones	Atletas que compiten
9:05	Comienzo del calentamiento	Atletas que compiten
9:50	Preparación de atletas	Preparar atletas para ingreso al FOP
10:00	Inicio de la competencia	Comienzo de los primeros combates de la jornada
13:00	Término de competencia AM	Al terminar el último combate, las delegaciones se preparan para volver a la Villa Panamericana
13:30	Término de jornada AM	Los voluntarios terminan su jornada
15:30	Inicio jornada de competencia PM	Ingreso de voluntarios
16:00	Llegada delegaciones	Atletas que compiten
16:05	Comienzo del calentamiento	Atletas que compiten
16:50	Preparación de atletas	Preparar atletas para ingreso al FOP
17:00	Inicio de la competencia	Comienzo de los primeros combates de la jornada
18:45	Término de competencia PM	Al terminar el último combate y los atletas se preparan para la premiación
19:00	Inicio de premiación	Se procede a premiar a todos los medallistas
19:30	Termino de entrenamiento	Las delegaciones vuelven a la Villa
19:35	Limpieza y orden del VENUE	Personal SPT y voluntarios proceden a limpiar y ordenar el FOP, zonas de calentamiento y entrenamiento
19:45	Término jornada de entrenamiento	Voluntarios en zona de entrenamiento terminan su jornada
20:30	Cierre del VENUE	Todo el personal y voluntarios terminan la jornada PM

Tabla 134.- Operación de SPT - WRE en Games Time (Continuación)

## 138MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 138.1 Roles y funciones

#### 138.1.1. Voluntario de zona de entrenamiento

- Llegada de atletas y flujos internos de la sede: Los voluntarios trabajarán en lugares estratégicos, como lo son entrada al recinto y edificio, y mostrarán a los países los

flujos internos desde el sector de entrenamiento al de competencia, incluyendo los camarines y sala de musculación si es requerido.

- Cuidados de colchones e hidratación: cada voluntario se encargará del cuidado de un colchón de entrenamiento (limpieza en caso de emergencia si es requerido), además de controlar la entrega de hidratación a los atletas que entrenan en el colchón designado.
- En rotación: estarán encargados de asistir en cualquier tarea que se requiera, especialmente reemplazando otros voluntarios que deseen tomar un tiempo de receso para hidratarse, alimentarse o ir al baño. Deben conocer todas las áreas y funciones.

#### 138.1.2. Voluntario de Zona de competencia y calentamiento

- Canastilleros: Asistirán a los luchadores y entrenadores desde el sector de calentamiento hasta la competencia. Se ubicarán dentro del Field of Play mientras el atleta esté compitiendo.
- Portadores de país: sostendrán un cartel que indicará el país al cual pertenece el atleta que está entrando en competencia, acompañándolo hasta el sector que le corresponda para subir a competir.
- Preparación a competencia en zona de calentamiento: los voluntarios tendrán la tarea de llamar y ordenar a los atletas y entrenadores, que estén prontos a avanzar hacia el Field of Play (FOP).
- Acceso a FOP: los voluntarios tendrán la función de ordenar la entrada de atletas, entrenadores y canastilleros, y los harán ingresar al FOP solamente cuando se haga el llamado oficial por parte del locutor.
- Flujos de salida: Controlar los puntos de salida desde el FOP hasta la zona mixta.

- Cuidado colchones de competencia: los voluntarios se mantendrán a un costado de la tarima, velando por la limpieza y cuidado de los colchones, en caso de que se mojen o ensucien durante la competencia.
- Secretaria de competencia: Tendrán la función de distribuir los programas de competencia (hojas con el orden de los combates) y hojas de resultados, hacia las distintas zonas del recinto.
- Cuidados de colchones e hidratación en zona de calentamiento: cada voluntario se encargará del cuidado de un colchón de calentamiento (limpieza en caso de emergencia si es requerido), además de controlar la entrega de hidratación a los atletas que se preparan para entrar a competir.
- Lounge atletas: los voluntarios velarán por el flujo de ingreso y orden del lounge.
- Tribuna de atletas: dirigirán a los atletas y cuerpo técnico desde el punto de acceso de la tribuna hasta el sector que le corresponde a los atletas, además de velar por el resguardo de esta.
- Funciones especiales y rotación: Asistirán al personal de la disciplina cuando existan eventualidades. Además, tendrán la responsabilidad de conocer todas las áreas y asistir a voluntarios cuando necesiten tomar un tiempo de receso para hidratarse, alimentarse o ir al baño.

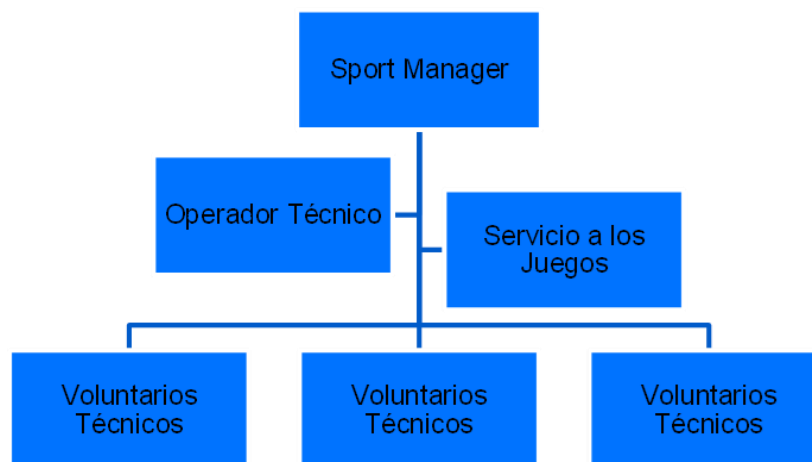
### 138.2 Habilidades y competencias

- Tolerancia al cambio: aceptar momentos de transiciones entre actividades y personal.
- Flexibilidad: adaptación a diversas situaciones.
- Comunicación / Asertividad: la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás.

- Toma de decisiones: elección clara en cuanto a las acciones a realizar durante una actividad.
- Honradez: consiste en comportarse de manera íntegra y respetuosa con los demás.
- Sensibilidad: valor personal que se refiere a la capacidad de las personas para percibir y comprender el modo de ser y actuar de los demás.
- Manejo del tiempo: planificación y organización del tiempo de manera productiva y eficiente.
- Empatía: capacidad para ponerme en el lugar del otro.
- Control de ira: manejo de las emociones de manera efectiva, para evitar problemas con otras personas o la interferencia con la realización de actividades

### 138.3 Organización en Sede

Imagen 114.- Organización de SPT - WRE en sede



## 139MÓDULO 1: Conoce el Deporte Esquí Acuático (WSK)

### 139.1 Descripción

El esquí acuático se inventó en 1922 cuando Ralph Samuelson utilizó un par de tablas como esquís y un tendedero como cuerda de remolque en el lago Pepin, en Lake City, Minnesota.

Samuelson experimentó con diferentes posiciones sobre los esquís. Descubrió que inclinarse hacia atrás en el agua, con las puntas de los esquís hacia arriba y en punta, era el método óptimo. Su hermano Ben lo arrastró, alcanzando una velocidad de 32 km/h. Samuelson pasó 15 años realizando espectáculos y enseñando esquí a la gente de Estados Unidos.

El esquí acuático ha formado parte del programa deportivo de los Juegos Panamericanos desde los Juegos de 1995 en Mar del Plata, Argentina.

El wakeboard masculino se añadió al programa de esquí acuático -uniéndose al slalom masculino y femenino, las figuras y los saltos- por primera vez en los Juegos Panamericanos de Río de Janeiro 2007. El wakeboard femenino se añadió al programa en los Juegos de 2019 en Lima, Perú. El medallero Panamericano es liderado por la delegación estadounidense, con 25 preseas de oro.

### 139.2 Pruebas y Medallas

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Figuras - Masculino	1	1	1	3
Slalom - Masculino	1	1	1	3
Salto - Masculino	1	1	1	3
Overall - Masculino	1	1	1	3
Wakeboard - Masculino	1	1	1	3
Figuras - Femenino	1	1	1	3
Slalom - Femenino	1	1	1	3

Tabla 135.- Pruebas y Medallas de SPT - WSK

PRUEBA	ORO	PLATA	BRONCE	TOTAL
Salto – Femenino	1	1	1	3
Overall - Femenino	1	1	1	3
Wakeboard - Femenino	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Tabla 135.- Pruebas y Medallas de SPT – WSK (Continuación)

### 139.3 Sedes donde nos desplegamos

- Laguna Los Morros

**Dirección:** Camino a Nos 11333, San Bernardo; Región Metropolitana.

### 139.4 ¿Quiénes reciben nuestros servicios?

- Atletas
- Oficiales de equipo
- Entrenadores
- Fisioterapeutas
- Oficiales técnicos.

### 139.5 Operación en Games Time

+/-	TIPO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
08:00	Inicio	Llegada de voluntarios SPT - G1
08:05	Operación	Reunión con voluntarios y WKF - SPT
11:25	Operación	Salida de los voluntarios SPT - G1
14:35	Operación	Llegada de voluntarios SPT - G1
14:35	Operación	Reunión con voluntarios y WKF - SPT
19:25	Operación	Reunión final de voluntarios y del equipo de WKF de SPT
19:40	Cierre	Salida de los voluntarios SPT - G2

Tabla 136.- Operación de SPT - WSK en Games Time

## 140 MÓDULO 2: Funciones del voluntariado

### 140.1 Roles y funciones

- Apoyo en el control de acceso e información deportiva

- Apoyo a oficiales técnicos
- Apoyo en el servicio a los atletas
- Apoyo en la bodega de equipamiento
- Apoyo en la bodega de equipamiento deportivo

#### 140.2 Habilidades y competencias

- Estar dispuesto a generar un ambiente acogedor, amigable y amable en los roles que se le asignen.
- Responsable
- Proactivo
- Motivado

#### 140.3 Organización en Sede

Imagen 115.- Organización de SPT - WSK en sede

