

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACION SERVICIO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD PARA ESTACIONES E INTERMODALES
DE LA RED DE METRO S.A.

1. OBJETIVO

Metro S.A., en adelante Metro, requiere contratar los Servicios de Guardias de Seguridad en las estaciones de la Red de Metro e Intermodales, apoyando al personal de Metro, encargado de los recintos, en los ámbitos específicos y propios de la seguridad al interior de las Estaciones e Intermodales, y que comprende la protección de las personas e instalaciones. El servicio en estaciones comprende horarios en donde se desarrollará una función específica en el ámbito de la Seguridad como de la Asistencia de Andén y clientes.

El servicio requerido debe considerar al menos lo siguiente:

- Guardias de Seguridad en las Estaciones de la Red Metro.
- Guardias de Seguridad en Intermodales.
- Guardias de Seguridad en las Estaciones de Metro en Horario Nocturno.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE GUARDIA DE SEGURIDAD EN ESTACIONES

Las estaciones de Metro cuentan con la presencia de un Jefe de Estación quien es responsable del funcionamiento global de las mismas, por ello evaluará permanentemente el servicio entregado por la empresa Contratista, tomando las medidas necesarias orientadas a un óptimo servicio, labor que se ve apoyada y complementada por el control y evaluación que realizará de manera sistemática el correspondiente Supervisor Zonal de Seguridad de Metro.

El servicio de Guardias de Estaciones comprende tres funciones principales, las cuales se desarrollaran en distintos horarios en concordancia con la operación del servicio y las necesidades establecidas por las Gerencia de Operaciones y Servicios de Metro, y que se detallan a continuación:

- Seguridad
- Asistencia de Clientes
- Asistencia de Andenes

En cada estación deberá existir un puesto de Guardia Coordinador quien aparte de ejercer sus tareas como guardia de seguridad, deberá coordinar las funciones a realizar por sus pares y con personal de Metro.

El personal a contratar como guardia de seguridad, deberá considerar que podrá realizar funciones de Asistencia (de Anden y Clientes) bajo las condiciones y reglamentación descrita en el Artículo siguiente de las presentes Especificaciones Técnicas, por lo que sus contratos de trabajo deben estar bien estipulados para evitar cualquier inconveniente con la inspección del trabajo en relación a la ejecución de funciones adicionales a lo establecido por contrato.

2.1 PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD EN ESTACIONES

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones de Seguridad que tendrá el Guardia en Estaciones:

1. Velar por la Prevención de delitos, cumpliendo las normativas y procedimientos definidos por la Subgerencia de Seguridad de Metro.
2. Atender en forma cordial los requerimientos de los clientes, entregando información, resolviendo sus problemas dentro del ámbito de sus atribuciones y otorgándole ayuda a los clientes que así lo requieran.
3. Apoyar y mantener el tránsito fluido por las instalaciones (mesaninas, andenes, escaleras), controlando aglomeraciones de público y previniendo la emergencia de situaciones críticas.
4. Informar a los clientes que lo requieran, respecto del entorno de la estación y de los servicios que METRO ofrece a sus clientes.
5. Velar por las condiciones de seguridad de la estación y sus clientes, preocupándose especialmente en despejar de vendedores ambulantes y espectáculos públicos no autorizados en el interior de las estaciones.
6. Comunicar oportunamente al Centro de Control o Comunicaciones de Seguridad el ingreso de delincuentes habituales al interior de la Red de Metro . u otro tipo de incidentes que requieran cooperación.
7. Participar activamente en las emergencias que se pudiesen producir en su estación, cumpliendo los procedimientos del caso.
8. Apoyar las acciones del personal de la estación de Metro en caso de eventuales evacuaciones de la estación, siguiendo el plan de emergencia vigente, asegurando el pronto restablecimiento del servicio en la estación una vez superado el incidente.
9. Brindar los primeros auxilios a los clientes que lo requieran de forma rápida y oportuna.
10. Informar a su supervisor, situaciones críticas (robos con violencia, intimidación, etc.) que afecten la seguridad de los clientes.
11. Controlar la evasión y el buen uso del servicio, velando que en su área de competencia los usuarios no infrinjan el Reglamento de uso del servicio. del Metro.
12. Operar y/o controlar el buen uso de los ascensores que facilitan el acceso y/o salidas de las estaciones.
13. Realizar oportunamente la apertura y cierre de todas las estaciones asignadas.

Metro, conforme sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la actividad de Guardias de Seguridad, podrá ajustar, modificar o ampliar las funciones señaladas, las que comunicará al Contratista para su incorporación en las actividades asociadas a la prestación a contar de la fecha que se indique. Tanto los guardias de seguridad como los asistentes de andén y clientes deben contar con certificación OS-10.

2.2. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE ANDENES EN ESTACIONES

La función de Asistencia de Andén en la Red de Metro, tiene como propósito, apoyar al Personal de Operaciones de Metro, en lo concerniente a circulación expedita de los trenes para asegurar la oferta de transporte. Esta actividad debe llevarse a cabo con la debida coordinación entre el personal de operaciones que se encuentra en estaciones y trenes, y los niveles de coordinación o supervisión que establezca el contratista, intermediándose los ajustes necesarios para optimizar el nivel de desempeño y el resultado requerido.

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones que tendrá cada puesto de servicio durante el desarrollo de actividades de Asistencia de Andén en la Red de Metro.

- Solicitar directamente a los pasajeros que no traspasen la línea amarilla indicándoles con sus manos el sector en el cual es seguro esperar el tren. En caso de que haya omisión voluntaria en acatar la solicitud, el Asistente actuará con suma precaución sin presionar al pasajero para que éste no altere el estado de seguridad del andén, ya sea para otros pasajeros, para el mismo, como para el propio Asistente.
- Eventualmente el Asistente de Andén y a petición de Operaciones, deberá utilizar elementos que apoyen su labor de corte de flujo y/o mantención de usuarios tras la línea amarilla de seguridad, tales como: Megáfono, bastones luminosos, guantes con reflectante, paletas con señalética entre otros.
- Atender situaciones que pongan en riesgo la integridad de los clientes de Metro durante el ascenso y descenso en el tren, solicitando que permitan bajar antes de subir.
- Actuar ágilmente ante un requerimiento operacional, como un no cierre de puertas, un freno de emergencia accionado o un objeto que impida el cierre normal de puertas.
- Atender los requerimientos de información específica de clientes, dentro del ámbito que pueda resolver o bien derivar al Jefe de Estación o al personal de Metro, que corresponda.
- Informar a los clientes, ya sea a través de equipos o de manera personal, la aplicación de medidas específicas que signifiquen un requerimiento adicional a la rutina habitual de transporte.
- Apoyar al personal Operaciones ante incidentes y/o accidentes (evacuaciones, caída de clientes al interior de un tren, caídas de personas al subir o bajar de los coches, cortes de

energía, atrapamiento de objetos o manos y cualquier otra situación que competa a Operaciones y pudiera verse afectada la normal circulación de trenes).

- Actuar ante situaciones de contingencias de acuerdo a los procedimientos operativos de Metro, tales como: evacuación de trenes, rearme de frenos, accionamiento de ruptores, evacuación de la estación, cierre y apertura manual de puertas en trenes, sacar elementos que obstruyan el cierre de una puerta y otros que tiendan a salvar una situación que afecte la normal circulación de trenes.
- Actuar de manera precavida ante cada acción o situación que signifique riesgo para la integridad física de clientes y personal de la estación, informando oportunamente la circunstancia al personal de Metro.
- Informar o alertar al personal encargado de seguridad de la estación, de la presencia de acciones delictuales, vendedores, riñas, paquetes sospechosos e incidentes que requieran intervención inmediata, sin intervenir en ningún caso el Asistente de Andén.

Metro, conforme sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la función de Asistencia de Andén, podrá ajustar, modificar o ampliar las definiciones señaladas, las que comunicará al Contratista para su incorporación en las actividades asociadas a la prestación a contar de la fecha que se indique.

2.3. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE CLIENTES EN ESTACIONES

La función de Asistencia de Clientes en la Red de Metro, tiene como propósito la atención que se entregará a los clientes con una actitud cálida y acogedora, orientando su tránsito por las estaciones, enmarcadas en una política de prevención de accidentes y seguridad, según los procedimientos definidos por Metro y que entregará al Contratista.

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones que tendrá el Asistente de Clientes en Estaciones:

- Atender en forma cordial los requerimientos de los clientes, entregando información, resolviendo sus problemas dentro del ámbito de sus atribuciones y otorgándole ayuda a los clientes que así lo requieran
- Cumplir con las Normas y Procedimientos de Metro
- Velar por el tránsito expedito y seguro de los clientes en la Estación
- Controlar aglomeraciones de público y prevenir la emergencia de situaciones críticas.
- Informar a los clientes que lo requieran, respecto del entorno de la estación y de los servicios que METRO ofrece a sus clientes
- Velar por las condiciones de seguridad de la estación y sus clientes, preocupándose por prevenir posibles accidentes que puedan sufrir los clientes

- Participar activamente en las emergencias que se pudiesen producir en su estación, cumpliendo los procedimientos del caso.
- Participar en caso de evacuaciones de la estación, siguiendo el plan de emergencia local vigente, asegurando el pronto restablecimiento del servicio en la estación una vez superado el incidente
- Brindar los primeros auxilios a los clientes que lo requieran de forma rápida y oportuna
- Informar a Jefe de Estación y/o personal de Seguridad de la Estación de hechos delictuales que afecten la seguridad de las personas y/o instalaciones
- Controlar la evasión y el buen uso del servicio, como asimismo de los beneficios para escolares y adultos mayores
- Conforme los procedimientos vigentes permitir el uso del servicio a Escolares, Clientes con Beneficio Adulto Mayor y personal contratista de Metro
- Operar y/o controlar el buen uso de los ascensores y otros equipos de la estación al servicio del Cliente
- Dar el Servicio en las estaciones de Bicimetro
- Apoyo de andenes y combinaciones

Metro conforme a sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la función de asistencia de clientes, podrá ajustar, modificar o ampliar las definiciones señaladas, las que comunicará al Contratista para su incorporación en las actividades asociadas a la prestación a contar de la fecha que se indique

3. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE GUARDIA DE SEGURIDAD EN INTERMODALES

Metro posee terminales de combinación de Metro con otros modos de transporte como buses interurbanos y buses rurales. Para reforzar la seguridad de dichos recintos es necesario contar con un servicio de seguridad en horario continuo.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

A través de la presencia física del Guardia, se otorgará protección a los usuarios del servicio de buses ante acciones delictivas, no permitir el comercio ambulante y la mendicidad en el interior de nuestros recintos, impedir el ingreso no autorizado de terceros fuera del horario de explotación del terminal de buses, resguardar los locales, dependencias y en general todos los activos del terminal, y fiscalizar el buen uso del servicio.

Consecuente con ello, las tareas generales que debe cumplir el Guardia de Seguridad, son las siguientes:

- Registrar en el libro de novedades todo evento o incidente que afecte a usuarios del servicio y trabajadores de Metro en el terminal.
- Permitir que sólo las líneas de Buses debidamente autorizadas ingresen al terminal. No permitir el ingreso de vehículos particulares al sector de aparcamiento de buses.
- Impedir que se originen actividades de mendicidad y comercio al interior del recinto y accesos al terminal que dificulten el libre tránsito de los usuarios del servicio.
- Impedir el acceso de los clientes al sector de lozas de Andenes.
- Atender los requerimientos de información del servicio de buses a los usuarios del sistema de transporte, con una clara orientación al cliente.
- Informar en la forma más rápida y expedita posible a su supervisor y al CCS sobre las novedades producidas en el servicio o sobre la necesidad de apoyo policial o de vigilantes.
- Controlar las pautas de luces, agua, y puertas de la instalación.

Metro, conforme sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la actividad de Guardias de Seguridad, podrá ajustar, modificar o ampliar las definiciones señaladas, las que comunicará al Contratista para su incorporación en las actividades asociadas a la prestación a contar de la fecha que se indique

3.2. LOCALES A DISPOSICIÓN

Metro proporcionará al Contratista, en la medida de lo disponible, para el cumplimiento del servicio y funciones un lugar de vestuario en cada instalación y casetas o dependencias adecuadas para las labores de control de portería.

Sin embargo, será de costo y cargo de la empresa Contratista la instalación de Casetas de Vigilancia (1,60 x 1,00 x 2,00 mts.) en las siguientes Instalaciones:

Intermodal Pajaritos	1 Caseta de Vigilancia
Intermodal Lo Ovalle	1 Caseta de Vigilancia
Intermodal La Florida	1 Caseta de Vigilancia

Será responsabilidad de la empresa contratista el mantenimiento de estas casetas, así como también la reposición de estas debido al deterioro natural al que estarán expuestas.

4. GUARDIAS DE SEGURIDAD EN ESTACIONES EN HORARIO NOCTURNO.

Estas estaciones son, en principio La Cisterna, Vicente Valdés, Plaza de Puente Alto, San Pablo, Vespucio Norte, Plaza de Maipú, Tobalaba, Vicuña Mackenna y Los Dominicos, aunque pueden variar en cantidad durante los años de duración del contrato:

4.1. DESCRIPCION DEL TRABAJO

Con la presencia física del Guardia y actividades de control (rondas e inspecciones) garantizar la protección de todos los activos fijos al interior de las estaciones, sean éstos de Metro, de Locales Comerciales al interior de la estación y/o de las instituciones autorizadas a mantener módulos en las mesaninas. Controlar el tránsito y acceso a los recintos de las estaciones, túneles de conexión o vías, del personal de contratistas o funcionarios de Metro autorizados a efectuar actividades nocturnas de mantenimientos y pruebas del servicio, verificando que se realicen en un ambiente seguro, controlando que se tomen las medidas preventivas de seguridad y se utilicen los elementos de protección personal correspondiente (riesgos eléctricos de las vías, trabajos en altura, etc.).

Tales actividades, que se realizan durante las horas de no explotación, requieren control y fiscalización por parte del personal de seguridad, debido a los riesgos propios del entorno como los activos valorados existentes al interior de las instalaciones. Consecuente con ello, las principales tareas generales que debe cumplir el Guardia de Seguridad, son las siguientes:

- Registrar en el libro de novedades el inicio y término de todas las actividades de mantenimiento efectuadas en la estación, túneles de conexión o vías.
- Permitir que sólo el personal debidamente autorizado, efectúe las faenas dentro de la estación, situación que confirmará con su supervisor.
- Controlar que el personal porte la credencial otorgada por Metro, como también utilice los elementos de protección personal correspondientes.
- Controlar que no ingrese personal a las vías si éstas permanecen energizadas. En caso que se trate de trabajos en la vía, verificar la orden de trabajo que autoriza dicha faena y que el tramo esté sin energía de acuerdo a procedimientos dispuestos para ello.
- Fiscalizar que el personal de contratistas tome las medidas preventivas necesarias, sean éstas por riesgos de trabajos en altura, en áreas cercanas a las vías energizadas, en las vías o cualquier actividad que tenga implícito un riesgo latente hacia las personas o instalaciones.
- Controlar que el personal permanezca en sus respectivas zonas de trabajo y no deambule por la estación u otros recintos, ciñéndose exclusivamente a las actividades y lugares propios de la faena.
- Al inicio del servicio, hará una recepción detallada de la instalación de parte del Personal de Seguridad que hace entrega de éste, apoyándole en el cierre de la estación.
- Antes del inicio de la operación permitirá el acceso al personal que concurre a su trabajo, apoyando luego al Personal de Seguridad en la apertura de los accesos de la estación.

Metro conforme a sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la actividad de Guardias de Seguridad, podrá ajustar, modificar o ampliar las definiciones señaladas, las que

comunicará al Contratista para su incorporación en las actividades asociadas a la prestación a contar de la fecha que se indique

5. SUPERVISION DE LOS SERVICIOS

La supervisión y estricto control de los servicios contratados recae exclusivamente en el contratista, quien destinará personal específicamente a dicha función; el personal referido, 1 Jefe de Proyecto (profesional Universitario con estudios de al menos 8 semestres en carreras del Área de la Administración, exclusivo para el contrato); 1 Supervisor General (Técnico con estudios de al menos 4 semestres en carreras del área de la Administración) y 1 Supervisor por Zona de trabajo (Descritas en cuadro adjunto), estará debidamente identificado, acreditado por OS-10 y autorizado ante Metro y controlará permanentemente a su personal de Guardias de Seguridad en el cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando su permanencia en la estación en que sea requerido dentro de los tiempos establecidos en el contrato; sin perjuicio de lo anterior, por necesidades operacionales de Metro y previa coordinación con los niveles de Coordinación o Supervisión del contratista, el puesto de trabajo de Guardia de Seguridad, podrá ser redestinado a la estación en que se le requiera, dentro de su horario de turno o implementarse otros ajustes necesarios.

Distribución referencial de Zonas de Supervisión:

		Estaciones	Intermodal
Línea 1	ZONA 1	San Pablo a Republica	Pajaritos
	ZONA 2	Los Héroes a Baquedano	
	ZONA 3	Salvador a Los Dominicos	
Línea 2	ZONA 4	Vespucio Norte a Los Héroes	V. Norte
	ZONA 5	Toesa a La Cisterna	Lo Ovalle
Línea 4 y 4A	ZONA 6	Tobalaba a Los Presientes	
	ZONA 7	Rotonda Quilín a La Cisterna	
	ZONA 8	Vicuña Mackenna a Puente Alto	
Línea 5	ZONA 9	Vicente Valdés a Parque Bustamante	La Florida
	ZONA 10	Baquedano a Blanqueado	
	ZONA 11	Lo Prado a Plaza de Maipú	Del Sol
Horario Nocturno	ZONA 12	Plaza de Maipú, San Pablo ,Vespucio Norte	IVN,IDS,IPJ
	ZONA 13	Los Dominicos, Tobalaba, La Cisterna, Vicente Valdés, Vicuña Mackenna	ILO, ILF

La distribución de las Zonas de Supervisión podrá ser modificada por Metro en atención a las necesidades operacionales del servicio.

La función principal del Jefe de Proyecto, será la de coordinar todas las actividades del servicio y de mantener contacto permanente con el Administrador de Contratos que Metro designe para tal efecto.

El Jefe de Proyecto, se encontrará en sus dependencias ubicable en todo momento en horario administrativo, esto es de 08:00 a 18:00 hrs. todos los días de la semana. Además deberá contar con PC y correo electrónico, de acuerdo a las características técnicas definidas para ello. Además deberá contar con celular de cargo y costo de la empresa contratista.

La función principal del Supervisor General, será la de asegurar en terreno la calidad de los servicios y coordinar el desarrollo de estos en las diferentes Zonas de supervisión establecidas por Metro, deberá contar con celular con acceso a correo electrónico de cargo y costo de la empresa contratista.

Los Supervisores de Terreno Diurnos (Zona 1 a 11), deberán estar acreditados ante OS-10 (como Supervisor), contar con equipo radial y celular de cargo de la empresa contratista; Los Supervisores de Terreno Nocturnos (Zona 12 y 13) además deberán contar con movilización propia (de cargo y costo del contratista). Las actividades específicas a realizar por los Supervisores de Terreno se entregarán a la empresa adjudicada.

En todas aquellas estaciones que cuenten con una dotación superior a dos Guardias, el contratista deberá asignar a uno de ellos la labor de coordinador del servicio en la estación, con el objetivo de organizar el trabajo del personal de Guardias y coordinar los requerimientos excepcionales por eventos críticos, de parte del Personal de Metro.

No obstante, METRO, directa o indirectamente podrá supervisar que el servicio se cumpla bajo los estándares de calidad y eficiencia establecidos en el contrato.

6. HORARIO DEL SERVICIO Y PUESTOS DE TRABAJO

El horario y días del servicio requerido, así como el lugar y cantidad de puestos de trabajos requeridos se define en la matriz que se adjunta en los Anexos N°1 y N°2.

Los horarios señalados, corresponde al horario del servicio requerido y donde el Guardia de Seguridad y Asistencia deberá encontrarse en el puesto de trabajo (estación a cubrir), siendo de responsabilidad del contratista asegurar la llegada de su personal.

De lo anterior, se desprende que el personal no podrá trabajar más de 45 horas semanales con los correspondientes días de descanso, (incluidos dos días domingo mínimo de descanso en el mes).

Se hace presente, que la matriz de días, horarios, lugares y puestos de trabajo se encuentran definidos por necesidades Operacionales de Metro, en donde la matriz general o de detalle, tiene el carácter de transitoria; por lo cual, la Gerencia de Operaciones de Metro, a través del Administrador del Contrato, podrá indicar al contratista, con una anticipación de 24 horas modificaciones a las mismas (matriz), lo que deberá ser ejecutado por el contratista sin apelación.

Metro podrá aumentar o disminuir la cantidad de puestos de trabajo, lo que comunicará, por escrito el Administrador del Contrato al Contratista; en caso de aumento de puestos de trabajo la solicitud se realizará con a lo menos 72 horas de anticipación, en caso de disminución de puestos de trabajo se informará al contratista con 10 días de anticipación.

Se hace presente, que el contratista no podrá aducir huelga, contingencias o paralización de actividades que le afecten, como causal de exención del cumplimiento de los servicios que se convengan a través de los programas respectivos y de las modificaciones que se efectúen.

7. PERFIL Y COMPETENCIAS

Cada puesto de Guardia de Seguridad dispuesto para este servicio deberá al menos contar con el siguiente perfil y competencias con anterioridad al inicio del contrato:

- ☐ IMC corporal dentro del rango que permita su desempeño de manera normal y eficiente, sin exponer al personal contratista a riesgos a su salud e integridad física. (Examen pre ocupacional realizado por Mutuality)
- ☐ Evaluación Psicológica que permita medir su adecuada capacidad como Guardia de Seguridad en: Manejo de Stress y trabajo bajo presión, comportamiento adecuado ante eventos críticos, nivel de autonomía, prudencia y asertividad en el desempeño de su labor, autocontrol y flexibilidad.
- ☐ Atención a Clientes.
- ☐ Primeros Auxilios.
- ☐ Prevención de Riesgos.
- ☐ Capacitación en el uso de esgrima de bastón.
- ☐ Capacitación en el uso de esposas de seguridad.
- ☐ Curso OS-10 al día.

El presente perfil y competencias ya detalladas debe ser reevaluado anualmente, de manera de asegurar que el servicio se encuentre enmarcado en el estándar solicitado por Metro S.A.

Cada nuevo puesto de trabajo incluido al servicio, deberá contar con el Perfil y competencias mencionadas anteriormente.

Será facultad del Administrador de Contratos que Metro designe el solicitar toda la información necesaria a fin de validar el cumplimiento de lo indicado en el presente punto.

Al inicio del contrato, Metro capacitará a los niveles de Coordinación y/o Supervisión de la empresa Contratista en las materias necesarias para el buen desempeño del personal en las funciones de Seguridad y Asistencia de Andén y Clientes.

La empresa Contratista deberá entregar, y mantener permanentemente actualizada, una nómina del personal que labore bajo su dependencia en la ejecución del servicio. Esta deberá entregarse con 5 días de anticipación al inicio del Contrato, adjuntándose los correspondientes certificados de antecedentes, con antigüedad de no más de un mes de vigencia.

Para el caso de reemplazos u otros ingresos durante la vigencia del contrato, estos deberán ser informados con anticipación para su proceso de inducción y adjuntar el certificado de antecedentes en las condiciones anteriormente mencionadas.

Los oferentes deberán indicar en su Oferta Técnica el perfil, definiciones curriculares u otras que estime establecer del personal que destinará al cumplimiento de las actividades directas o indirectas del contrato (Jefe de Proyectos, Supervisores y Guardias de Seguridad); en todo caso, para cada uno de las categorías que el oferente defina , será exigible condiciones aptas para el desempeño de la función y como mínimo Licencia de Enseñanza Media (4º año Enseñanza Media aprobado) o Licencia de educación comercial o industrial equivalente reconocida por el Ministerio de Educación, además deberán estar debidamente acreditados por el OS-10.

Será responsabilidad del contratista cumplir el contrato con personal acorde a las definiciones que establezca, lo que será exigible por Metro; de igual manera, el contratista deberá definir los representantes responsables e interlocutores válidos para todos los efectos y los niveles de presencia de coordinadores, supervisores u otros que el contratista establezca en el terreno

7.1. CAPACITACIONES

El personal de Guardias de Seguridad, deberán ser capacitados y entrenados por el contratista, bajo su costo, en las materias de la actividad, antes de ingresar a cumplir labores en este servicio con la finalidad de asegurar un buen cumplimiento de contrato; para estos efectos, el contratista deberá establecer un plan de capacitación y entrenamiento teórico y práctico, de a lo menos 16 horas hombre por cada tipo de Función.

La empresa contratista, además, deberá considerar un tiempo mínimo de 20 horas por Guardia al año, independientemente de los planes de capacitación correspondientes a Prevención de Riesgos, para que este participe en actividades de capacitación o reentrenamiento a ser entregadas por el propio contratista, cuyo programa deberá estar autorizado por Metro. El costo de horas hombre será de cargo de la empresa contratista.

Con el objeto de autorizar su incorporación al servicio, Metro podrá evaluar a los guardias de acuerdo a lo siguiente:

- ☐ Evaluación Teórica: evaluación de conocimientos acerca de Normas y Procedimientos internos y legales en el ámbito de la Orientación al Cliente y la Seguridad.
- ☐ Evaluación Práctica: cada postulante deberá efectuar una Práctica en terreno de a lo menos 16 horas.

Metro se reserva el derecho de evaluar y de realizar observaciones al contratista respecto de las desviaciones o contravenciones que se establezcan en la capacitación u otros de su personal, y que su juicio atenten a la adecuada prestación del servicio, debiendo el contratista superar las indicaciones en el plazo de 24 horas u otros plazos que Metro autorice.

8. PRESENTACIÓN PERSONAL

Será de responsabilidad de la empresa Contratista mantener a su personal uniformado, conforme al siguiente detalle:

Uniforme verano:

- ☐ Pantalón tela verano.
- ☐ Camisa manga corta con presillas y logos corporativos de la empresa contratista.
- ☐ Corbata
- ☐ Chaleco cuello en V, sin manga (opcional, según condiciones climáticas).

Uniforme de invierno

- ☐ Pantalón tela invierno.
- ☐ Camisa manga larga con presillas y logos corporativos de la empresa contratista
- ☐ Corbata
- ☐ Parka con polar desmontable. (utilizable en el verano sin el polar).
- ☐ Guantes de lana .

Equipamiento:

- ☐ Kepi, con logos corporativos de la empresa externa.
- ☐ Cinturón tejido y hebilla metálica, tipo NA,
- ☐ Calcetines.
- ☐ Zapato dieléctrico sello azul.
- ☐ Una radio de comunicación
- ☐ Manos Libres.
- ☐ Gorra Anti impacto (Intermodales)
- ☐ Chaleco Anti corte (Intermodales)
- ☐ Silbato (Intermodales)
- ☐ Chaleco táctico multiuso (Estaciones Diurno).
- ☐ Chaleco táctico multiuso (Estaciones Nocturno).
- ☐ Tahalí porta bastón.
- ☐ Bastón (de luma, modelo Carabineros de Chile).
- ☐ Porta esposas de seguridad.
- ☐ Esposas de seguridad.
- ☐ Chaquetilla (para uso exclusivo de funciones de Asistencia)

Metro entregará al contratista adjudicado un anexo con el diseño de los uniformes y características técnicas.

El Oferente deberá indicar en su Oferta Técnica, la cantidad de prendas (Mínimo de tres prendas por temporada). Para el caso de chaquetas, chalecos y calzado con periodicidad anual) que considera para la prestación por estacionalidad y frecuencia y período de renovación de cada prenda; sin embargo, e independientemente de la información indicada anteriormente, el oferente debe considerar que su obligación será la de presentación impecable de cada Guardias de Seguridad y Asistente de Andén en todo momento.

Las tallas del uniforme deben estar acorde con la condición física del Personal.

Los oferentes deberán indicar en su propuesta técnica el tipo de zapato de seguridad a entregar a su personal, el cual será evaluado dentro de la propuesta técnica por parte de prevención de riesgo de Metro.

Las condiciones de uso, oportunidades, etc., serán definidos posteriormente con el contratista seleccionado.

Se hace presente que otros elementos que integren su vestimenta (ej. cinturón), deben ser compatibles en color, calidad y forma a las prendas del uniforme. Adicionalmente, el contratista deberá velar porque las prendas de uniforme y la presentación personal, tengan el máximo de cuidado, en ese mismo contexto. El contratista, se compromete a reponer la prenda que esté deteriorada y no cumpla las condiciones óptimas de presentación y/o funcionalidad.

El personal contratista deberá portar permanentemente su credencial a la vista sobre su bolsillo superior izquierdo.

Además, todo el personal certificado y acreditado como Guardia de Seguridad por la autoridad fiscalizadora (OS-10 de Carabineros) deberá portar la respectiva credencial emitida por dicha entidad

Es responsabilidad del contratista el cuidado de la imagen del servicio, la cual debe adecuarse al estándar presentado por el personal de Metro.

El personal del contratista deberá portar una credencial para empresas externas, la cual será confeccionada por Metro (costo y cargo de la empresa contratista), la que tendrá una duración de un año y que deberá ser renovada en forma constante al término de este periodo. Este elemento lo acreditará como trabajador de empresa externa asociado al contrato.

9. SUPERVISIÓN

Los oferentes deberán definir en su Oferta Técnica la forma y apoyos que establecerá para la ejecución de la supervisión y superación de eventos críticos (suicidio u otro debidamente calificado) a que se vea expuesto su personal

10. CONFECCIÓN DE CREDENCIALES

El personal del contratista deberá portar una credencial para empresas externas, la cual será confeccionada por Metro (costo y cargo de la empresa contratista). Este elemento lo acreditará como trabajador de empresa externa asociado al contrato. EL costo de Cada Credenciales es de \$3.000.- c/u aproximadamente.

11. TRANSPORTE Y COLACIÓN

Será de cargo de la empresa contratista el transporte de su personal especialmente de aquel que debe abrir oportunamente las estaciones, la colación, feriados legales y los días de descanso.

Para todas las coberturas, el contratista deberá disponer de un servicio de movilización, para el acercamiento a las estaciones, al inicio y término de la jornada.

Durante la hora de colación el personal asignado a un puesto de trabajo deberá ser relevado por un saca colaciones (de cargo del contratista) de forma de dar cobertura en un 100% a todos los puestos de servicio en todo momento.

Por otra parte, el personal de la empresa contratista que se encuentre prestando su servicio y deba trasladarse a otra estación en función de su trabajo, podrá utilizar los trenes como medio de transporte, debiendo solicitar autorización al Jefe de estación para ingresar a la zona paga.

El contratista deberá indicar en su Oferta Técnica como asegurará la llegada de los Guardias de Seguridad y Asistencia a los puestos de trabajo ubicados en las distintas estaciones de la Red de Metro y en concordancia a los horarios de cobertura señalados.

12. LOCALES Y BIENES

El oferente deberá contar con instalaciones y bienes que le permitan desarrollar en un 100% el servicio estipulado en las presentes especificaciones técnicas.

El contratista en los espacios facilitados por Metro , deberá proveer las habilitaciones correspondientes con lockers o casilleros, mesas y sillas según corresponda y útiles de aseo (papel higiénico, jabón, etc.) para su respectivo personal; se hace presente sin embargo, que Metro S.A. no será responsable de ninguna forma de la custodia de los bienes que el adjudicatario tenga a disposición de su personal para el cumplimiento del servicio.

13. COBERTURA DEL SERVICIO

El Contratista deberá mantener personal suficiente para cubrir los servicios solicitados por Metro, según programación de requerimientos; asimismo el contratista deberá estar en condiciones de cubrir servicios adicionales y extraordinarios inferiores al 15 % de los puestos de trabajo vigentes y que sean solicitados con a lo menos 48 horas de anticipación.

La no disposición de personal para dar cumplimiento a los servicios adicionales, podrá ser causal de la aplicación de multas, garantías o término del contrato anticipado, según sea la magnitud del incumplimiento y que haya ocasionado, a propio juicio de metro, un desmedro en la prestación y continuidad del servicio de Metro.

14. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Como condición general, el prestador se compromete a ejecutar las obligaciones del contrato en licitación en condiciones de máxima seguridad y diligencia a fin de cumplir con los índices de Calidad de Servicio de Metro y no ocasionar daños a su personal, a terceros, a los propios trabajadores de Metro , a los bienes e instalaciones de ésta: El prestador también se responsabiliza de gestionar en torno a los trabajadores con que realiza la prestación, un clima y actitud laboral concordante con los intereses de Metro.

El Administrador del Contrato, o quien él designe para este efecto, realizará Auditorías a la Gestión Global del Servicio prestado, la cual será utilizada para el pago del porcentaje variable mensual (5% del total valor hora) a pagar por Metro, considerando los siguientes aspectos:

- ☐ Asistencia y Puntualidad.
- ☐ Cumplimiento de Protocolo de Seguridad en Estaciones.
- ☐ Presentación personal.
- ☐ Continuidad del servicio.
- ☐ Calidad de Servicio.
- ☐ Proceso de Capacitación
- ☐ Cumplimiento de Perfil
- ☐ Controles sobre índices de Accidentabilidad
- ☐ Otros procesos asociados a la Gestión del Servicio

En función de los parámetros anteriores de Control, Inspección, Evaluación y Calidad de Servicio, o de otros que en su momento Metro establezca como relevantes y/o prioritarios para la adecuada prestación del contrato, se establecerá una Pauta de evaluación de Calidad de Servicio que tendrá una calificación mensual y que será utilizada para el pago del porcentaje variable mensual a cancelar por Metro.

En Anexo N°1 se presenta una pauta de evaluación modelo para el servicio, la cual será utilizada para la calificación del servicio haciendo efectiva las multas y garantías cuando así corresponda.

15. NIVELES DE SERVICIO

El nivel de servicio entregado por el contratista durante la vigencia del contrato será evaluado en base a los incumplimientos que éste presente mensualmente, que serán categorizados según el impacto que estos tengan en la operación del Metro. La aplicación de multas y garantías se realizará en base al tipo de incumplimiento.

15.1 INFRACCIONES GENERALES

a) Infracciones Leves

- Presentación personal descuidada.
- Falta de algún elemento del uniforme
- Uso de kepi y/o uniforme que no corresponda a la talla.

b) Infracciones Menos Graves

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, sin consecuencia al servicio.
- Reclamos de clientes identificados, por servicio deficiente de parte del Guardia de Seguridad, Asistencia de Andén y Asistente Cliente, sujeto a la evaluación de Metro S.A.
- No cumplir con las disposiciones y reglamentos de seguridad y conducta en estaciones.

- No respetar las normas de prevención de riesgos de Metro S.A.
- Exceder el máximo legal permitido de las horas trabajadas durante la jornada laboral de un trabajador a lo establecido por el Código del Trabajo.
- Acumulación de hasta 4 reclamos efectuados por los Jefes de Estación o Jefes Zonales de Seguridad por mes calendario, por hechos distintos a los considerados en estas infracciones.
- Hablar por teléfono durante el desarrollo del trabajo.

c) Infracciones Graves

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, con consecuencias negativas al servicio y la seguridad de los clientes e instalaciones.
- Sustracción de especies o valores de la estación y/o de clientes (boletos, dinero, documentos, materiales, etc.)
- Permitir o no informar del ingreso de personal no autorizado a las vías.
- Efectuar detención de personas sin ajustarse a la legalidad vigente, con daño a la imagen de Metro
- No cumplir el contratista con el Procedimiento de Control de Obligaciones Laborales – Previsionales de Empresas Contratistas.
- Ingesta o consumo de bebidas alcohólicas u otros equivalentes, de su personal asociado a la prestación, durante la ejecución del servicio.
- Efectuar cualquier tipo de actividad paralela durante el cumplimiento del servicio y/o comercialización de especies; igualmente participar o facilitar la ejecución de ilícitos.
- No contar con los elementos de apoyo descritos en la presente especificaciones técnicas.
- Ingresar todo tipo de armas al interior de la estación
- No respetar normas de prevención de riesgos ocasionando daño a las personas o instalaciones y activos de éstas.
- No cumplir con los procedimientos asociados al manejo de valores en la línea de torniquetes.
- Permitir el ingreso a Zona Paga a clientes que no cancelen el servicio o que no cuenten con autorización del Jefe de Estación
- La realización de dobles jornadas de trabajo, en un mismo día laboral
- Acumulación de 5 o más reclamos efectuados por los Jefes de Estación o El Jefe Zonal de Seguridad. por mes calendario, por hechos distintos a los considerados en estas infracciones.
- No mantener las directivas de funcionamiento en las estaciones.
- No contar con guardias de seguridad para la apertura de una o más estaciones. Para este efecto se considerará cada evento en forma aislada.
- Abandono del puesto de trabajo en forma injustificada.
- No cubrir un puesto de servicio por más de una hora, lo cual signifique que la respectiva estación quede descubierta del servicio de guardias y/o que dicha situación genere consecuencias para el servicio (ejemplo: delitos en la estación, reclamos por falta de seguridad, etc.).
- No contar con guardias de seguridad para el cierre de estaciones. Para este efecto se considerará cada evento en forma aislada.

- Presentarse o desempeñar su servicio bajo la influencia del alcohol o sustancias prohibidas.
- No cumplir con el pago de sueldos y/o las leyes sociales de sus trabajadores.
- No devolver la credencial (antes de un plazo de 5 días) de los trabajadores finiquitados durante el desarrollo del contrato y al término de este. Por cada credencial no devuelta se considerará una infracción grave.
- Manipular equipo no autorizado sin mediar causa justificada (ruptores, teléfono rojo, alarmas, tablero eléctrico, equipo contra incendio, frenos de emergencia, etc.)
- Dar mal uso a los equipos de comunicaciones (radio portátil), diálogos ajenos a labor realizada

15.2. INFRACCIONES A LA COBERTURA DE PUESTOS DE TRABAJO:

a) Infracciones Leves

Tres atrasos por un tiempo comprendido entre 1 y 29 minutos, en un mismo mes.

b) Infracciones Menos Graves

Llegar al servicio con un atraso de más de 30 minutos.

c) Infracciones Graves

No cobertura de un puesto de trabajo.

16. MULTAS

METRO podrá disponer de la aplicación de multas, en caso que determine la existencia de incumplimiento por parte del CONTRATISTA, así como las faltas estipuladas en el punto 16 del presente documento.

Las multas que podrá aplicar Metro y las causas específicas que darán lugar a las mismas, se detallan a continuación:

Las multas serán aplicadas a las Infracciones Generales y a las Infracciones de Cobertura de Puestos de Trabajo, según las siguientes tablas de valorización:

Tipo de Infracción	Monto Multa	Observación
Infracción Leve	0,5 UF (una unidad de fomento)	Por cada infracción
Infracción menos Grave	1,0 UF (tres unidad de fomento)	Por cada infracción
Infracción Grave	3,0 UF (tres unidades de fomento)	Por cada infracción

Las infracciones que no tengan establecida una sanción especial serán sancionadas por el Administrador del Contrato haciendo uso de la Tabla de valorización de las Infracciones y de

acuerdo al criterio definido para este efecto, de acuerdo a la gravedad y envergadura de la situación que diera origen a la falta.

En caso que por cualquier causa el Contratista no cumpla con la Responsabilidad Laboral indicada en el artículo 17 de las Bases Administrativas, Metro aplicará una multa, cuya cuantía será de hasta 10% del valor neto de facturación mensual (con IVA incluido), quedando a criterio de Metro hacer efectiva la Boleta de Garantía por fiel cumplimiento de contrato.

17. DIRECTIVAS DE FUNCIONAMIENTO

La empresa adjudicataria de la licitación al momento de iniciar los trabajos en la red de METRO, deberá presentar una Directiva de Funcionamiento para todos los días del año la cual además contendrá un Manual de Control de Acceso como asimismo Cartillas de Procedimientos en caso de Incendios, Robos, Accidentes Laborales, Direccionamiento de flujos y Control de Evasión, etc. Esta Directiva deberá estar aprobada por la Subdirección de Seguridad Privada de Carabineros, O.S.10 , en la que se debe contemplar la autorización para el uso de bastones de servicio.

18. OTRAS REGULACIONES

Todo el personal contratista, deberá cumplir los Reglamentos de Seguridad de Empresas Contratistas de Metro, y subordinarse a las normas, regulaciones y formas de los procedimientos de tránsito o circulación en recintos, de control de accesos a recintos, u otros aplicables que se encuentren definidos o se definan por Metro.

El contratista, deberá entregar en la oportunidad que Metro lo requiera, antecedentes propios asociados a la prestación de servicio, en la oportunidad, secuencia, formatos y estándares que le sean requeridos.

ANEXO N°1

PUESTOS DE TRABAJO REFERENCIALES GUARDIAS DE SEGURIDAD EN ESTACIONES

Nota: Los números informados, corresponden a puestos de trabajos requeridos en los distintos turnos detallados, por tipo de día y separados por función específica a realizar. Los horarios destacados en color amarillo y naranja corresponden a los puestos que deben realizar apertura y cierre de estaciones respectivamente.

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 1

LUNES A VIERNES		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES					
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Medio Día			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 1	Los Dominicos	2	05:15	00:00	1	07:00	11:00	1	17:00	21:00				1	11:00	17:00	1	6:45	22:45
	Hernando de Magallanes	1	05:15	00:00															
	Manquehue				1	07:00	11:00	4	17:00	21:00	2	7:00	21:00	1	11:00	17:00	1	05:15	00:00
	Escuela Militar				2	07:00	11:00	3	17:00	21:00				1	11:00	17:00	1	05:15	00:00
	Alcántara	1	05:15	00:00				2	17:00	21:00									
	El Golf	1	05:15	00:00				2	17:00	21:00									
	Tobalaba				3	07:00	11:00	10	17:00	21:00	4	05:15	00:00				2	6:45	22:45
	Los Leones							3	17:00	21:00				2	11:00	17:00			
	Pedro de Valdivia							4	17:00	21:00				2	11:00	17:00			
	Manuel Montt							3	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Salvador							3	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Baquedano				8	07:00	11:00	4	17:00	21:00	4	05:15	00:00				2	05:15	00:00
	Universidad Católica							2	17:00	21:00									
	Santa Lucía							2	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Universidad de Chile							7	17:00	21:00				2	11:00	17:00			
	La Moneda				2	07:00	11:00	4	17:00	21:00				2	11:00	17:00			
	Los Héroes				6	07:00	11:00	7	17:00	21:00	6	7:00	21:00				2	05:15	00:00
	República				1	07:00	11:00	1	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Unión Latinoamericana				2	07:00	11:00	0	17:00	21:00									
	Estación Central				5	07:00	11:00	3	17:00	21:00							2	05:15	00:00
	Universidad de Santiago				5	07:00	11:00	3	17:00	21:00							1	05:15	00:00
	San Alberto Hurtado	1	05:15	00:00	3	07:00	11:00												
	Ecuador	1	05:15	00:00				1	17:00	21:00									
	Las Rejas				5	07:00	11:00	1	17:00	21:00				1	11:00	17:00	1	05:15	00:00
	Pajaritos	2	05:15	00:00	4	07:00	11:00				2	7:00	21:00	1	11:00	17:00	1	6:45	22:45
	Neptuno	1	05:15	00:00	1	07:00	11:00												
	San Pablo	2	05:15	00:00	3	07:00	11:00	3	17:00	21:00							2	6:45	22:45
TOTAL:		12			52			73			18			17			16		

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 2

Línea 2	LUNES A VIERNES	SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES					
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Medio Día			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
	Vespucio Norte				1	06:30	10:30	1	17:30	21:30				1	10:30	17:30	1	05:25	00:00
	Zapadores	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	Dorsal	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30												
	Einstein	1	05:25	00:00	4	06:30	10:30	4	17:30	21:30									
	Cementerios	1	05:25	00:00															
	Cerro Blanco	2	05:25	00:00										1	10:30	17:30			
	Patronato							2	17:30	21:30				1	10:30	17:30			
	Cal y Canto				2	06:30	10:30	4	17:30	21:30				2	10:30	17:30			
	Santa Ana				2	06:30	10:30	2	17:30	21:30	4	06:30	21:30				2	05:25	00:00
	Los Héroes				4	06:30	10:30	7	17:30	21:30	4	06:30	21:30				2	05:25	00:00
	Toesca	1	05:25	00:00	2	06:30	10:30	2	17:30	21:30									
	Parque O'Higgins	2	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30				1	10:30	17:30			
	Rondizzoni				2	06:30	10:30	2	17:30	21:30									
	Franklin	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	El Llano	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	San Miguel	1	05:25	00:00	2	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	Lo Vial	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	Departamental	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	Ciudad del Niño	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30									
	Lo Ovalle				4	06:30	10:30	2	17:30	21:30							1	05:25	00:00
	El Parrón	1	05:25	00:00	2	06:30	10:30												
	La Cisterna				3	06:30	10:30	2	17:30	21:30	1	06:30	21:30				2	05:25	00:00
TOTAL:		16			36			36			9			6			8		

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 4 y 4A

		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES					
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Medio Día			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
LUNES A VIERNES	Plaza Puente Alto				1	07:00	11:00	1	16:00	20:00	1	07:00	20:00				2	05:25	00:00
	Las Mercedes	1	05:25	00:00	1	07:00	11:00	1	17:00	21:00									
	Protectora de la Infancia	1	05:25	00:00	1	07:00	11:00												
	Hospital Sótero del Río				2	07:00	11:00	2	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Elisa Correa	1	05:25	00:00	2	07:00	11:00												
	Los Quillayes	1	05:25	00:00	2	07:00	11:00												
	San José de la Estrella	1	05:25	00:00	2	07:00	11:00												
	Trinidad	1	05:25	00:00	2	07:00	11:00												
	Rojas Magallanes	1	05:25	00:00	2	07:00	11:00												
	Vicente Valdés							5	17:30	21:30	2	06:30	21:30				1	05:25	00:00
	Vicuña Mackenna	2	05:25	00:00	1	07:00	11:00				3	07:00	21:30				2	6:45	22:45
	Macul	2	05:25	00:00	2	07:00	11:00	1	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Las Torres	1	05:25	00:00	1	07:00	11:00							1	11:00	17:00			
	Quilín	2	05:25	00:00	1	07:00	11:00												
	Los Presidentes	1	05:25	00:00	1	07:00	11:00							1	11:00	17:00	1	6:45	22:45
	Grecia				2	07:00	11:00	2	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	Los Orientales	1	05:25	00:00	1	07:00	11:00							1	11:00	17:00			
	Plaza Egaña	2	05:25	00:00	2	07:00	11:00	1	17:00	21:00									
	Simón Bolívar	1	05:25	00:00	1	07:00	11:00	1	17:00	21:00									
	Príncipe de Gales	1	05:25	00:00															
	Francisco Bilbao							1	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
Línea 4A	Cristóbal Colón	1	05:25	00:00															
	Tobalaba				12	07:00	11:00	8	17:30	21:30	4	07:00	21:30				2	05:25	00:00
	Vicuña Mackenna							1	17:00	21:00	1	07:00	21:30	2	11:00	17:00			
	Santa Julia	1	05:25	00:15															
	La Granja	1	05:25	00:15															
	Santa Rosa				4	07:00	11:00	1	17:00	21:00				1	11:00	17:00			
	San Ramón	1	05:25	00:15															
	La Cisterna L.4	2	05:25	00:15	3	07:00	11:00	2	17:00	21:00	2	07:00	21:00				2	05:25	00:00
TOTAL:		26			46			27			13			9			10		

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 5

		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES					
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Medio Día			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
LUNES A VIERNES	Plaza de Maipú	2	05:25	00:00	4	06:30	10:30	4	17:00	21:00				1	10:30	17:00	1	6:45	22:45
	Santiago Bueras	1	05:25	00:00															
	Del Sol	2	05:25	00:00										1	10:30	17:00			
	Monte Tabor	1	05:25	00:00															
	Las Parcelas	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30		17:00	21:00									
	Laguna Sur	2	05:25	00:00	2	06:30	10:30	2	17:00	21:00				1	10:30	17:00			
	Barrancas	1	05:25	00:00															
	Pudahuel	2	05:25	00:00	3	06:30	10:30	2	17:00	21:00				1	10:30	17:00	1	6:45	22:45
	San Pablo	2	05:25	00:00	1	06:30	10:30				2	06:30	21:00				1	6:45	22:45
	Lo Prado	1	05:25	00:00															
	Blanqueado	1	05:25	00:00															
	Gruta de Lourdes	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30												
	Quinta Normal	2	05:25	00:00	3	06:30	10:30	5	17:00	21:00	2	06:30	21:00	1	10:30	17:00	1	05:25	00:00
	Cumming	1	05:25	00:00															
	Santa Ana				5	06:30	10:30	5	17:00	21:00							2	05:25	00:00
	Plaza de Armas				1	06:30	10:30	4	17:00	21:00				2	10:30	17:00			
	Bellas Artes	1	05:25	00:00															
	Baquadano				1	06:30	10:30	5	17:00	21:00	4	06:30	21:00				2	05:25	00:00
	Parque Bustamante	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:00	21:00									
	Santa Isabel	1	05:25	00:00	2	06:30	10:30	1	17:00	21:00									
	Irrarrázaval				2	06:30	10:30	2	17:00	21:00				1	10:30	17:00			
	Ñuble	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:00	21:00									
	Rodrigo de Araya	1	05:25	00:00				2	17:00	21:00									
	Carlos Valdovinos	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30												
	Camino Agrícola	1	05:25	00:00	2	06:30	10:30	1	17:00	21:00									
	San Joaquín	1	05:25	00:00	2	06:30	10:30	2	17:00	21:00									
	Pedrero	1	05:25	00:00															
	Mirador	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30												
	La Florida				2	06:30	10:30	2	17:00	21:00				2	10:30	17:00			
	Vicente Valdés				5	06:30	10:30				3	06:30	21:00				2	05:25	00:00
TOTAL:		30			41			39			11			10			10		

PUESTOS DE TRABAJO - DIA SABADO – LINEAS 1 y 2

<u>SABADO</u>				<u>SEGURIDAD</u>				<u>ASISTENCIA A CLIENTES</u>				<u>SABADO</u>				<u>SEGURIDAD</u>				<u>ASISTENCIA A CLIENTES</u>			
		Turno fijo				Turno fijo							Turno fijo				Turno fijo						
		Puestos	Inicio	Termino		Puestos	Inicio	Termino					Puestos	Inicio	Termino		Puestos	Inicio	Termino				
Línea 1	Los Dominicos					2	06:15	00:00															
	Hernando de Magallanes	1	06:15	00:00																			
	Manquehue					2	07:00	22:30															
	Escuela Militar					2	06:15	00:00															
	Alcántara	1	06:15	00:00																			
	El Golf	1	06:15	00:00																			
	Tobalaba					2	06:15	00:00															
	Los Leones					1	07:00	22:30															
	Pedro de Valdivia					2	06:15	00:00															
	Manuel Montt					1	07:00	22:30															
	Salvador					1	07:00	22:30															
	Baquedano					2	06:15	00:00															
	Universidad Católica	1	06:15	00:00																			
	Santa Lucía	1	06:15	00:00																			
	Universidad de Chile					2	07:00	22:30															
	La Moneda					2	06:15	00:00															
	Los Héroes					2	06:15	00:00															
	República					1	07:00	22:30															
	Unión Latinoamericana	1	06:15	00:00																			
	Estación Central					2	06:15	00:00															
	Universidad de Santiago					1	07:00	22:30															
	San Alberto Hurtado	1	06:15	00:00																			
	Ecuador	1	06:15	00:00																			
	Las Rejas					1	07:00	22:30															
	Pajaritos					2	06:15	00:00															
	Neptuno	1	06:15	00:00																			
	San Pablo					2	06:15	00:00															
TOTAL:		9				30							13				12						

PUESTOS DE TRABAJO - DIA SABADO – LINEAS 4, 4A y 5

		SEGURIDAD			ASISTENCIA A CLIENTES					SEGURIDAD			ASISTENCIA A CLIENTES		
		Turno fijo			Turno fijo					Turno fijo			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino			Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 4	Plaza Puente Alto				2	06:15	00:00					2	06:15	00:00	
	Las Mercedes	1	06:15	00:00											
	Protectora de la Infancia	1	06:15	00:00								1	06:15	00:00	
	Hospital Sótero del Río				1	06:15	00:00								
	Elisa Correa	1	06:15	00:00											
	Los Quillayes	1	06:15	00:00											
	San José de la Estrella	1	06:15	00:00											
	Trinidad	1	06:15	00:00											
	Rojas Magallanes	1	06:15	00:00								2	06:15	00:00	
	Vicente Valdés				2	06:15	00:00					1	07:00	22:30	
	Vicuña Mackenna				2	06:15	00:00								
	Macul				1	07:00	22:30								
	Las Torres	1	06:15	00:00								2	06:15	00:00	
	Quilín				1	06:15	00:00								
	Los Presidentes	1	06:15	00:00								1	06:15	00:00	
	Grecia				2	06:15	00:00					2	06:15	00:00	
	Los Orientales	1	06:15	00:00											
	Plaza Egaña				1	06:15	00:00					2	07:00	22:30	
	Simón Bolívar	1	06:15	00:00											
	Príncipe de Gales	1	06:15	00:00											
	Francisco Bilbao				1	06:15	00:00					1	06:15	00:00	
	Cristobal Colón	1	06:15	00:00											
	Tobalaba				2	06:15	00:00								
Vicuña Mackenna				2	07:00	22:30									
Santa Julia	1	06:15	00:15												
La Granja	1	06:15	00:15												
Santa Rosa				1	06:15	00:00									
San Ramón	1	06:15	00:15												
La Cisterna L.4				2	06:15	00:00					2	06:15	00:00		
TOTAL:		16			20						19				

Línea 5	Plaza de Maipú																									
	Santiago Bueras	1	06:15	00:00																						
	Del Sol																									
	Monte Tabor	1	06:15	00:00																						
	Las Parcelas	1	06:15	00:00																						
	Laguna Sur	1	06:15	00:00																						
	Barrancas	1	06:15	00:00																						
	Pudahuel																									
	San Pablo																									
	Lo Prado	1	06:15	00:00																						
	Blanqueado	1	06:15	00:00																						
	Gruta de Lourdes	1	06:15	00:00																						
	Quinta Normal																									
	Cumming	1	06:15	00:00																						
	Santa Ana																									
	Plaza de Armas																									
	Bellas Artes	1	06:15	00:00																						
	Baquedano																									
	Parque Bustamante	1	06:15	00:00																						
	Santa Isabel	1	06:15	00:00																						
	Irrazával																									
	Ñuble	1	06:15	00:00																						
	Rodrigo de Araya	1	06:15	00:00																						
	Carlos Valdovinos	1	06:15	00:00																						
	Camino Agrícola	1	06:15	00:00																						
	San Joaquín	1	06:15	00:00																						
	Pedrero	1	06:15	00:00																						
	Mirador	1	06:15	00:00																						
	La Florida																									
	Vicente Valdés																									
TOTAL:		19			18																					

PUESTOS DE TRABAJO - DIA DOMINGO Y FESTIVO – LINEAS 1 y 2

<u>DOMINGO Y FESTIVO</u>				SEGURIDAD			ASISTENCIA A CLIENTES						
Línea 1	Turno fijo			Turno fijo			Turno fijo			Turno fijo			
	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	
	Los Dominicos	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Hernando de Magallanes	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Manquehue	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30	1	07:45	00:00			
	Escuela Militar	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30	1	07:45	00:00			
	Alcántara	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	El Golf	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Tobalaba	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Los Leones	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00			
	Pedro de Valdivia	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30				2	07:45	00:00
	Manuel Montt	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Salvador	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Baquedano	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30	1	07:45	00:00			
	Universidad Católica	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Santa Lucía	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Universidad de Chile				2	07:45	00:00						
	La Moneda	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30						
	Los Héroes				2	07:45	00:00						
	República	1	07:45	00:00									
	Unión Latinoamericana	1	07:45	00:00									
	Estación Central	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30						
	Universidad de Santiago	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30				1	07:45	00:00
	San Alberto Hurtado	1	07:45	00:00									
	Ecuador	1	07:45	00:00									
	Las Rejas	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00				2	07:45	00:00
	Pajaritos	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30						
Neptuno	1	07:45	00:00										
San Pablo	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30							
TOTAL:				25	28		TOTAL:			20	9		

<u>DOMINGO Y FESTIVO</u>				SEGURIDAD			ASISTENCIA A CLIENTES						
Línea 2	Turno fijo			Turno fijo			Turno fijo			Turno fijo			
	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	
	Vespucio Norte	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Zapadores	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00			
	Dorsal	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00			
	Einstein	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00			
	Cementerios	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00			
	Cerro Blanco	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00			
	Patronato	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Cal y Canto												
	Santa Ana	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Los Héroes	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Toesca	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30	1	07:45	00:00			
	Parque O'Higgins	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Rondizzoni	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Franklin	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	El Llano	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	San Miguel	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Lo Vial	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Departamental	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Ciudad del Niño	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	Lo Ovalle	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	El Parrón	1	07:45	00:00				1	07:45	00:00			
	La Cisterna										2	07:45	00:00
	TOTAL:				20	28		TOTAL:			20	9	

PUESTOS DE TRABAJO - DIA DOMINGO Y FESTIVO – LINEAS 4, 4A y 5

<u>DOMINGO Y FESTIVO</u>				<u>DOMINGO Y FESTIVO</u>			
		SEGURIDAD		ASISTENCIA A CLIENTES		SEGURIDAD	
		Turno fijo		Turno fijo		Turno fijo	
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 4	Plaza Puente Alto	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Las Mercedes	1	07:45	00:00			
	Protectora de la Infancia	1	07:45	00:00			
	Hospital Sótero del Río	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Elisa Correa	1	07:45	00:00			
	Los Quillayes	1	07:45	00:00			
	San José de la Estrella	1	07:45	00:00			
	Trinidad	1	07:45	00:00			
	Rojas Magallanes	1	07:45	00:00			
	Vicente Valdés	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Vicuña Mackenna	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Macul	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Las Torres	1	07:45	00:00			
	Quilín	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Los Presidentes	1	07:45	00:00			
	Grecia	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Los Orientales	1	07:45	00:00			
	Plaza Egaña	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Simón Bolívar	1	07:45	00:00			
	Príncipe de Gales	1	07:45	00:00			
Línea 4A	Francisco Bilbao	1	07:45	00:00			
	Cristóbal Colón	1	07:45	00:00			
	Tobalaba	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Vicuña Mackenna				2	07:45	00:00
	Santa Julia	1	07:45	00:00			
	La Granja	1	07:45	00:00			
	Santa Rosa	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	San Ramón	1	07:45	00:00			
	La Cisterna L.4	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
TOTAL:		28			17		
<u>DOMINGO Y FESTIVO</u>				<u>DOMINGO Y FESTIVO</u>			
		SEGURIDAD		ASISTENCIA A CLIENTES		SEGURIDAD	
		Turno fijo		Turno fijo		Turno fijo	
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 5	Plaza de Maipú	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Santiago Bueras	1	07:45	00:00			
	Del Sol	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Monte Tabor	1	07:45	00:00			
	Las Parcelas	1	07:45	00:00			
	Laguna Sur	1	07:45	00:00			
	Barrancas	1	07:45	00:00			
	Pudahuel	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	San Pablo	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Lo Prado	1	07:45	00:00			
	Blanqueado	1	07:45	00:00			
	Gruta de Lourdes	1	07:45	00:00			
	Quinta Normal	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Cumming	1	07:45	00:00			
	Santa Ana	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Plaza de Armas	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Bellas Artes	1	07:45	00:00			
	Baquedano	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Parque Bustamante	1	07:45	00:00			
	Santa Isabel	1	07:45	00:00			
	Irrazával	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Ñuble	1	07:45	00:00			
	Rodrigo de Araya	1	07:45	00:00			
	Carlos Valdovinos	1	07:45	00:00			
	Camino Agrícola	1	07:45	00:00			
	San Joaquín	1	07:45	00:00			
	Pedrero	1	07:45	00:00			
	Mirador	1	07:45	00:00			
	La Florida	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Vicente Valdés				2	07:45	00:00
TOTAL:		29			18		

ANEXO N°2**A. PUESTOS DE TRABAJO REFERENCIALES DE GUARDIAS DE SEGURIDAD EN INTERMODALES**

Nota: Los números informados, corresponden a puestos de trabajos requeridos en los distintos turnos detallados.

<i>INTERMODAL</i>	Dotación Día Hábil			Dotación Sábado, Domingo y Festivos		
	TURNO 1 07:00 a 15:00 hrs.	TURNO 2 15:00 a 23:00 hrs.	TURNO 3 23:00 a 07:00 hrs.	TURNO 1 07:00 a 15:00 hrs.	TURNO 2 15:00 a 23:00 hrs.	TURNO 3 23:00 a 07:00 hrs.
Pajaritos	3	3	2	3	3	2
Lo Ovalle	2	3	2	2	3	2
Del Sol	2	2	2	2	2	2
Vespucio Norte	3	3	2	3	3	2
La Florida	3	3	2	3	3	2
Total	13	14	10	13	14	10

B. PROGRAMACIÓN REFERENCIAL GUARDIAS DE SEGURIDAD EN ESTACIONES HORARIO NOCTURNO

ESTACIÓN	Dotación Día Hábil	Dotación Sábado, Domingo y Festivos
	TURNO 3 23:00 a 07:00 hrs.	TURNO 3 23:00 a 07:00 hrs.
La Cisterna	2	2
Vespucio Norte	2	2
San Pablo	1	1
Los Dominicos	1	1
Tobalaba	1	1
Vicente Váldes	1	1
Plaza de Maipú	1	1
Plaza de Puente Alto	1	1
Vicuña Mackenna	1	1
Total	11	11

ANEXO N°3**PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO**

pasa por ti

MES A EVALUAR**RESUMEN PAGO VARIABLE**

EMPRESA	N° CONTRATO	SERVICIO		
		Subfactor	Total Factores	% a Aplicar
1.- Asistencia y Puntualidad			40%	2,00%
Tasa de Inasistencia		100%		2,00%
Horas Programadas	1,00			
Horas Realizadas	1,00			
Porcentaje a Aplicar	0,00%			
2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad			40%	2,00%
Conductas SubEstandar de los Guardias		40%		0,80%
N° de Conductas	0			
Eficiencia en la Supervisión		40%		0,80%
N° de Conductas	0			
Felicitaciones Internas		10%		0,20%
N° de Felicitaciones	12			
Felicitaciones Externas		10%		0,20%
N° de Felicitaciones	12			
3.- Presentación Personal			10%	5,0%
Quepi	0	5%	5,0%	0,25%
Camisa Celeste	0	5%	5,0%	0,25%
Pantalón	0	5%	5,0%	0,25%
Corbata gris	0	5%	5,0%	0,25%
Chaleco negro, sin mangas	0	5%	5,0%	0,25%
Calecetes negros	0	5%	5,0%	0,25%
Cinturón Tejido NA	0	10%	5,0%	0,50%
Botín Dieléctrico	0	25%	5,0%	1,25%
Radio de Comunicación	0	18%	5,0%	0,90%
Manos Libres	0	5%	5,0%	0,25%
Chaleco Táctico	0	7%	5,0%	0,35%
Otros	0	5%	5,0%	0,25%
4.- Cumplimiento del Perfil			10%	0,50%
Cumplimiento perfil requerido		100%		
Dotación Mensual de Guardias	1,00			
Dotación de guardias con perfil cumplido	1,00			
Porcentaje a Aplicar	100,00%		5,0%	0,50%
Porcentaje Final			100%	5,00%

MEMORIA DE CALCULO DE % VARIABLE

RANGO DE MEDICIÓN:

Valor Máximo:

5%

Valor Mínimo:

0%

1.- Asistencia y Puntualidad

	% Inasistencia	Resultado
Tasa de Inasistencia	0%	5%
Porcentaje a Aplicar	0% y 0,5%	4%
	0,5% y 1%	3%
	1% y 1,5%	2%
	1,5% y 2%	1%
	>2%	0%

2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad

	Nº Eventos	Resultado
Conductas SubEstandar de los Guardias	0	5%
	0 y 3	4%
	6 y 3	3%
	9 y 6	2%
	9 y 12	1%
	>12	0%
Eficiencia en la Supervisión	0	5%
	0 y 2	3%
	>2	0%
Felicitaciones Internas	>12	5%
	9 y 12	4%
	9 y 6	3%
	6 y 3	2%
Felicitaciones Externas	0 y 3	1%
	0	0%

3.- Presentación Personal

	Nº elementos ausentes	Resultado
Botín Dieléctrico	0	5%
	>1	0%
Radio de Comunicación	0	5%
	0 y 1	4%
	1 y 3	2%
	>3	0%
Otros elementos	0	5%
	0 y 3	4%
	6 y 3	3%
	9 y 6	2%
	9 y 12	1%
	>12	0%

4.- Cumplimiento del Perfil

	% Cumplimiento	Resultado
Cumplimiento perfil requerido*	100%	5%
	100% y 97,5%	4%
	97,5% y 95%	3%
	95% y 92,5%	2%
	92,5% y 90%	1%
	<90%	0%

*El porcentaje de cumplimiento del perfil establecido considera al personal que cuente con la totalidad de los cursos, exámenes y capacitaciones de acuerdo a lo establecido en las Especificaciones Técnicas (Artículo 7), queda exenta de esta medición la acreditación vigente de OS-10 por ser un requisito que debe ser cumplido en un 100%. Las capacitaciones, cursos y exámenes del personal deberán ser acreditados mediante la entrega de la documentación respectiva.