

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACION PARA SERVICIO GUARDIAS DE SEGURIDAD EN
TALLERES Y COCHERAS DE METRO S.A.

1. OBJETIVO:

METRO S.A., en adelante Metro, requiere el servicio de seguridad para el desarrollo de la operación y administración de la Red Metro. Cuenta con diversas instalaciones para la labor administrativa de la empresa y todas las acciones de mantención de sus equipos. El alto costo de los activos y lo complejo de la tecnología empleada hace de éstos recintos zonas de alta sensibilidad, donde la seguridad juega un papel preponderante para el buen control y resguardo de las personas y activos de la Empresa, Debido a ello, Metro ha implementado diversos sistemas de seguridad, para los cuales se requiere de empresas de seguridad de excelencia, capaces de proveer dotaciones de guardias que cumplan con los estándares que se le quiere dar a cada uno de los servicios.

El servicio a licitar debe considerar las siguientes Instalaciones:

- Cocheras Intermedias Quilín.
- Talleres Neptuno
- Talleres Lo Ovalle
- Talleres San Eugenio
- Talleres Puente Alto
- Bodegas Vasconia

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Para este servicio, se requiere de guardias de seguridad durante las 24 horas del día. Las normas, procedimientos y responsabilidades de cada puesto están definidas, en cada caso, de acuerdo a una cartilla confeccionada para tal efecto.

2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Con la presencia física del Guardia y actividades de control (rondas e inspecciones y control de sistemas de alarmas); garantizar la protección de todos los activos al interior de los Talleres, sean éstos de Metro o personal de Contratistas con faenas al interior de las instalaciones.

- El Guardia de Seguridad deberá registrar en un libro de novedades todos los acontecimientos que ocurran durante su servicio y especialmente cuando alguno de ellos atente contra la seguridad de los Talleres. Para esto, deberá informar en tiempo inmediato a su supervisor, independientemente de comunicar al estamento de seguridad de Metro, cualquier anomalía ocurrida durante su servicio; prestando apoyo en primeros auxilios, en caso de accidente en los recintos.

- Dar fiel cumplimiento a los procedimientos de control de ingreso y salida de personal, vehículos y materiales establecidos por cada Taller en particular (Neptuno, Lo Ovalle, San Eugenio, Puente Alto y Cocheras Intermedias).
- Informar por la vía más rápida y expedita a su supervisor y al estamento de seguridad de Metro, sobre las novedades producidas en el servicio o sobre la necesidad de apoyo policial o de vigilantes.
- Controlar la pauta de luces, agua, y puertas del recinto.

Metro, conforme a 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.

En el Puesto de Seguridad Principal de cada taller y cochera intermedia, se deberá contar con un Guardia a lo menos encargado del monitoreo de los sistemas de alarma disponibles en cada taller, el que deberá poseer la capacitación respectiva en el uso de los sistemas disponibles.

En relación a estos sistemas, el guardia deberá realizar las siguientes funciones:

- Detectar a través de este medio tecnológico cualquier amago de intrusión que se produzca en el cierre perimetral de la instalación, ya sea mediante la visualización por cámaras o ante alerta del sistema de alarmas.
- Tomar contacto radial con los Guardias que se encuentran cubriendo los restantes puestos de trabajo con la finalidad de que concurran para impedir la intrusión.
- Comunicar a su supervisor y al Centro de Control de Seguridad de Metro, en tiempo inmediato, cualquier novedad que ocurra en la instalación.
- Proceder a realizar rondas preventivas por el perímetro de la de la instalación, como una forma de apoyar y complementar los sistemas de CCTV y alarmas.

3. DAÑOS

Las deficiencias detectadas en la calidad del servicio, producto de fallas en el control, con deterioros o pérdidas de bienes sin explicación, y de clara responsabilidad del servicio de Guardias de Seguridad, como también acciones y omisiones imprudentes del Guardia que causen daño a METRO S.A., serán motivo de sanciones a la empresa contratista que derivarán en multas y/o reintegro del valor de la especie. De igual forma se procederá en el caso de sustracción de especies desde vehículos de trabajadores que se encuentren en las áreas de estacionamiento debidamente autorizadas para este fin; y del eventual término del contrato, de acuerdo a lo estipulado en el contrato con la Empresa que se adjudique la propuesta.

El Contratista deberá coordinar con el Administrador de Contrato el envío de la información y costeo de los daños. Esta información deberá quedar formalizada por escrito dentro de 5 días hábiles después de ocurrido el hecho.

En caso de no llegar a plazos satisfactorios para efectuar la reposición, El Mandante se reserva el derecho de reparar los daños causados y re-facturarlos al Contratista, descontando este cargo de las facturas por servicio pendientes de pago, además de cursar las multas correspondientes

4. 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 (exclusivo para el contrato) y 1 Supervisor por cada Taller y Cocheras, estarán debidamente identificados, con experiencia comprobada de al menos 3 años en cargos similares, acreditados y autorizados ante Metro y la autoridad fiscalizadora de Carabineros O.S.10, como tales, en el caso de los Supervisores y controlarán permanentemente a su personal de Guardias de Seguridad en el cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando su permanencia en las Instalaciones 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 Instalación en que se le requiera, dentro de su horario de turno o implementarse otros ajustes necesarios.

Las principales funciones del Jefe de Proyecto, serán las siguientes:

- Mantener contacto permanente con el Administrador de Contratos que Metro designe para tal efecto.
- Coordinar todas las actividades del servicio.
- Mantener vigente el listado de Guardias de Seguridad y Supervisores, integrantes del contrato, haciendo llegar la nómina actualizada dentro de los 5 primeros días de cada mes e informando cada vez que ocurra acerca de las contrataciones o desvinculaciones.
- Enviar con anticipación al inicio del contrato la documentación (Certificado de Antecedentes y de acreditación OS.10, certificado de realización de curso básico de prevención de riesgos y capacitaciones exigidas, examen médico pre ocupacional, entre otros). Además deberá enviar esta documentación con una antelación mínima de 2 días para cada ingreso de nuevos guardias.

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 de la empresa contratista, uno de los Supervisores de servicio de fin de semana, seleccionado por el contratista, asumirá las funciones del jefe de proyecto, en el caso de no ser posible su ubicación fuera de horario administrativo. Este Supervisor tendrá poder de decisión ante situación imponderables que se puedan suscitar y que requieran de soluciones inmediatas.

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

4.1 RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

La empresa contratista deberá disponer de Supervisores que controlen las 24 horas del día a su personal, los siete días de la semana, en el cumplimiento de las funciones de seguridad que se le encomiendan en las presentes especificaciones técnicas. El no cumplimiento de esta condición del servicio, dará motivo a la aplicación de una multa grave.

Los Supervisores de Terreno, deberán contar con, equipo radial y celular con acceso a correo electrónico de Costo y cargo de la empresa contratista. Las actividades específicas a realizar por este Supervisor de Terreno se entregarán a la empresa adjudicada.

En cada instalación el contratista deberá asignar un guardia para que realice la labor de coordinador del servicio, 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.

4.2 FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES

- Permanecer en los recintos asignados, en un equipo telefónico móvil proporcionado por su empresa, durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, en todas las dependencias que cubren el contrato.
- Constituirse en el lugar en que se haya generado un procedimiento adoptado por los Guardias y ante la expresa petición del C.C.S., o el Administrador del Contrato.
- Realizar supervisión permanente en cada una de las instalaciones asignadas.

5. HORARIO DEL SERVICIO Y PUESTOS DE TRABAJO

El servicio de Seguridad deberá ajustarse a la normativa establecida en el Código del Trabajo en lo referido a duración máxima diaria y semanal de la jornada de trabajo, así como los reposos, feriados y descansos establecidos.

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).

El horario del servicio de seguridad que se asignen para las instalaciones deberá cubrir las 24 horas, permaneciendo ininterrumpidamente cubiertos cada uno de los puestos de trabajo, incluso en el horario de colación. Por tanto, se deben prever los relevos necesarios para que no se produzcan suspensiones ni disminuciones en la prestación de los servicios de vigilancia.

Los Guardias deberán estar en sus puestos de trabajo 15 minutos antes del inicio del horario de servicio, con el objeto de efectuar el protocolo de recepción del puesto en forma detallada y cuidadosa, considerando la responsabilidad que está asumiendo en la seguridad de la instalación, todo a cargo del Supervisor.

La Empresa contratista efectuará el control de presencia mediante algún sistema informático fidedigno y previamente aprobado por Metro.

Distribución referencial de Puestos de Trabajos requeridos:

INSTALACIÓN	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.
Talleres Neptuno	6	7	8	6	7	8
Talleres Lo Ovalle	4	5	5	4	5	5
Talleres Puente Alto	5	6	6	5	6	6
Talleres San Eugenio	6	7	6	6	7	6
Cocheras Quilín	3	3	4	3	3	4
Bodegas Basconia	1	1	2	1	1	2
Total	25	29	31	25	29	31

Los horarios señalados, corresponde al horario del servicio requerido y al horario en que el Guardia de Seguridad deberá encontrarse en el puesto de trabajo, siendo de responsabilidad del contratista, por intermedio del respectivo supervisor, asegurar la llegada de su personal.

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, 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 de Guardias de Seguridad que se convengan a través de los programas respectivos y de las modificaciones que se efectúen.

6. 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 25 % 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.

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.
- 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.
- Capacitación en Primeros Auxilios.
- Capacitación en Prevención de Riesgos.
- Atención a Clientes.
- Acreditación OS-10 vigente.

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

El ingreso de nuevos Guardia de Seguridad al servicio deberá contar con el Perfil y competencias mencionadas anteriormente, realizando Metro un estricto control sobre el cumplimiento de las exigencias al momento del inicio de las funciones del personal nuevo a la prestación del servicio.

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.

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.

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

8. INDUCCIÓN

Cada puesto de trabajo dispuesto para este servicio de seguridad por parte de los guardias de seguridad, deberá ingresar a un proceso de inducción por parte de Metro con anterioridad al inicio del contrato, el que constará de un total de 16 horas de costo y cargo de la empresa contratista, en materias propias de Metro, lo que incluye las dependencias físicas para desarrollar dicha actividad.

Cada puesto de servicio deberá contar con esta inducción con anterioridad a que comience a desempeñarse como Guardia de Seguridad en la Red de Metro S.A. Esta obligación también será exigible para el nivel de la Supervisión.

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.

9. PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

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

Uniforme verano:

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

Uniforme de invierno

- ☐ Pantalón negro tela invierno.
- ☐ Camisa celeste manga larga con presillas y logos corporativos de la empresa contratista.
- ☐ Corbata negra
- ☐ Chaleco negro cuello en V, con manga, presillas y logos corporativos de la empresa contratista.
- ☐ Parka negra (para ser utilizada en el invierno).
- ☐ Guantes de lana negro.

Equipamiento:

- ☐ Kepí, color negro con logos corporativos de la empresa externa.
- ☐ Cinturón tejido color negro y hebilla metálica, tipo NA,
- ☐ Calcetines color negro.
- ☐ Zapato dieléctrico sello azul.
- ☐ Una radio de comunicación
- ☐ Porta radio.
- ☐ Estuche Porta documentos.

Se deberá certificar al inicio del contrato, que todos los trabajadores han recibido los elementos de trabajo ya señalados, mediante la entrega de la “actas de recepción de

prendas de uniforme”, firmada por cada uno de los GG.SS. contratados, el que será solicitado por el administrador de contratos al jefe de proyecto.

Los Guardias de Seguridad deberán usar calzado dieléctrico para ingresar a cumplir sus funciones de trabajo en las instalaciones de Metro, su incumplimiento será motivo de multa menos grave.

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, guantes, chalecos y calzado si aplica 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 su 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.

La presentación del personal de Guardia de Seguridad, deberá ser óptima en todo su contexto, teniendo como estándares, los establecidos para los Vigilantes de Metro (pelo corto, sin piercing o tatuajes visibles, sin barba y bien rasurados).

Por ello, el servicio se deberá efectuar siempre bien uniformado, acorde a los estándares establecidos, con todos sus implementos, bien planchado y limpio, la talla de los uniforme y gorra debe ser acorde a quien los use, denotando una excelente imagen en su contexto global.

Deberá portar permanentemente su credencial a la vista sobre su bolsillo superior izquierdo, con excepción de los Supervisores de Seguridad, quienes deberán portarla y presentarla en el caso de ser exigida por la autoridad fiscalizadora.

Además, todo el personal certificado y acreditado como Supervisor y Guardia de Seguridad por la autoridad fiscalizadora (OS-10 de Carabineros) deberá portar la respectiva credencial emitida por dicha entidad, siendo responsabilidad de la empresa contratista, velar por que se encuentre vigente.

10. ELEMENTOS DE APOYO

Los Guardias de Seguridad deberán contar con los siguientes elementos de apoyo para su funcionamiento, los que serán otorgados por la empresa contratista a su cuenta y cargo según cuadro de detalle:

- Linterna, con sistema de pilas recargables, modelo SL20X.
- Por cada puesto de trabajo, el contratista debe proporcionar un libro de novedades.
- Una bicicleta por taller, la que deberá ser mantenida en óptimas condiciones de funcionamiento.
- Cascos de seguridad y chalecos reflectantes.

11. 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.

12. TRANSPORTE Y COLACIÓN

Será de cargo de la empresa contratista el transporte de su personal hacia las Instalaciones de Metro S.A.

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

Por otra parte, el personal de la empresa contratista que se encuentre prestando su servicio y deba trasladarse a otra Instalación 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.

13. 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 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.

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

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

Taller lo Ovalle	1 Caseta de Vigilancia
Taller San Eugenio	1 Caseta de Vigilancia
Taller Puente alto	1 Caseta de Vigilancia
Cocheras Quilín	1 Caseta de Vigilancia
Talleres Neptuno	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.

14. GESTIÓN Y CONTROL 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 las cuales serán utilizadas para el pago del porcentaje variable mensual a pagar por Metro, considerando los siguientes aspectos:

- ☐ Asistencia y Puntualidad.
- ☐ Cumplimiento de Protocolo de Seguridad en los talleres, cocheras y bodegas..
- ☐ 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
- ☐ Apropiada gestión de los Supervisores, en referencia a su capacidad técnica para dirigir los grupos de trabajo, y resoluciones de conflictos.

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.

15. COBERTURA DE LOS SERVICIOS LICITADOS

El Contratista deberá mantener personal suficiente para cubrir los Servicios solicitados por Metro, según programación mensual, como así misino los servicios adicionales que se requieran (que deberán ser 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.

16. MANTENCION DE EQUIPOS E INSTALACIONES

Será de cargo de Metro, el mantenimiento y reparación de los equipos facilitados para el cumplimiento de este contrato, salvo los deterioros que se produzcan por mal uso o negligencia en el cuidado de dichos bienes calificado por Metro, o por hechos imputables al contratista, en cuyo caso los costos de reparación o reposición correrán por cuenta de la empresa contratista.

17. CIRCULACION DE PERSONAL

El personal del Contratista solamente podrá circular por los lugares donde desempeñen sus labores de servicio, áreas previamente delimitadas exceptuándose aquellas con acceso restringido.

El personal de La empresa que deba movilizarse en Metro para tomar su servicio, podrá utilizar este medio de transporte, debiendo solicitar autorización al Jefe de Estación para ingresar a la zona paga en forma gratuita.

18. EVALUACIÓN DEL 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.

18.1. INFRACCIONES GENERALES

a) Infracción Leve

- Presentación personal descuidada, como pelo largo, sin afeitar, tenida arrugada o manchada
- Falta de algún elemento del uniforme
- Uso de gorra y uniforme que no correspondan a la talla del Guardia de Seguridad

b) Infracción Menos Grave

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, sin consecuencias al servicio
- No reportarse al CCS al inicio y término del turno.
- Llegar al servicio con un atraso igual o superior a 30 minutos
- Reclamos de clientes y/o personal de Metro por recibir un trato irrespetuoso, prepotente y alejado de la cultura de Metro
- No respetar normas de prevención de riesgos ocasionando daño a las personas o instalaciones y activos de éstas
- Mantención de televisores, personal estéreos, y/o radios encendidas en el puesto de trabajo
- Incorporar personal, ya sea para reemplazos o en forma permanente, que no reúna los requisitos del perfil establecido
- No estar ubicable el Supervisor de servicio
- No mantener en condiciones operativas los elementos de apoyo, tales como: radios, linternas, bicicleta, libros de novedades, etc.
- Tres atrasos por un tiempo comprendido entre 0 y 29 minutos, dentro de un mes

- Atención deficiente a los clientes y personal de Metro
- No respetar normas de prevención de riesgos de Metro

c) Infracción Grave

- Ausencias al servicio y no proveer el reemplazo necesario
- Dejar un puesto de trabajo sin cubrir por más de 30 minutos
- Incumplimiento de los procedimientos con consecuencias al servicio y la seguridad de la instalación en custodia.
- No impartir instrucciones necesarias para el funcionamiento de los servicios previstas contractualmente y del supervisor hacia los guardias
- Permitir el ingreso de personal no autorizado al interior de las instalaciones con consecuencias a la seguridad de la instalación en custodia
- Retener personas sin ajustarse a la legalidad vigente
- Llegar al servicio en estado de intemperancia alcohólica
- Ingresar armas de fuego o armas blancas al interior de las instalaciones.
- Manipular equipo no autorizado sin mediar causa justificada (tableros eléctricos, equipos contra incendio, equipos de mantención, vehículos, etc.)
- Ingerir bebidas alcohólicas durante el servicio.
- Llegar al servicio bajo los efectos de drogas, suministrarse drogas durante el servicio.
- No informar del modo más rápido y expedito posible al CCS sobre las novedades producidas en el servicio o sobre las necesidades de apoyo policial o de vigilantes,
- Tener participación, en cualquiera de las formas que estipula el Código Penal, en todo hecho que revista caracteres de delito, incluso fuera de sus horas de trabajo.
- Efectuar tráfico de alcohol y/o sustancias prohibidas o drogas.
- No contar con los elementos de apoyo necesarios previstos en las presentes especificaciones, (radios, linternas, bicicleta, libro de novedades, etc.)
- Proveer reemplazos que no cumplan con los requisitos estipulados en los perfiles y capacitación que debe tener el Guardia.
- No devolver la credencial de los trabajadores finiquitados durante el desarrollo del contrato o al término de éste. Por cada credencial no devuelta se considerará como infracción Grave.
- Exceder el máximo legal permitido de las horas trabajadas durante la jornada laboral de un trabajador a lo establecido por el Código del Trabajo.
- No cumplir con el pago de sueldos y/o las leyes sociales de sus trabajadores.

18.2. 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 (Se contabiliza cada evento).

b) Infracciones Menos Graves

Llegar al servicio con un atraso de más de 30 minutos. (Se contabiliza cada evento).

c) Infracciones Graves

No cobertura de un puesto de trabajo de Guardia de Seguridad. (Se contabiliza cada evento).

19. 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 18 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 (cero coma cinco unidad de fomento)	Por cada infracción
Infracción Menos Grave	1,0 UF (una 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.

20. DIRECTIVAS DE FUNCIONAMIENTO

La empresa adjudicada, al momento de iniciar los trabajos en la red de METRO, deberá presentar una Directiva de Funcionamiento, la cual además contendrá un Manual de Control de Acceso, como asimismo Cartillas de Procedimientos en caso de Incendios, Robos, Accidentes Laborales, etc. Esta Directiva deberá estar aprobada por el Departamento de O.S.10 de Carabineros de Chile, lo que se acreditará al momento de iniciar la capacitación.

21. 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**PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO**

pasa por ti

MES A EVALUAR**RESUMEN PAGO VARIABLE**

EMPRESA	N° CONTRATO	SERVICIO		
		Subfactor	Total Factores	Resultado % a Aplicar
1.- Asistencia y Puntualidad			40%	2,00%
Tasa de Inasistencia		100%		5,0%
Horas Programadas	1,00			2,00%
Horas Realizadas	1,00			
Porcentaje a Aplicar	0,00%			
2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad			40%	2,00%
Conductas SubEstandar de los Guardias		50%		5,0%
N° de Conductas	0			1,00%
Eficiencia en la Supervisión		50%		5,0%
N° de Conductas	0			1,00%
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%
Calecines 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%
Porta Documentos	0	5%	5,0%	0,25%
Porta Radio	0	7%	5,0%	0,35%
Otros	0	5%	5,0%	0,25%
4.- Cumplimiento del Perfil			10%	0,50%
Cumplimiento perfil requerido		100%		
Dotacion 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%