

---

# PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y BASES ADMINISTRATIVAS

## PREGUNTAS A LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN METRO S.A.

1. ¿Es posible postular a los 4 grupos en modalidad 1 y solo 2 grupos a la modalidad 1 y 2?

R: Los proponentes deben cotizar por los servicios que estimen convenientes, no obstante deben realizarlo bajo la modalidad 1 y 2.

2. Respecto del punto 3. Descripción del Servicio

R: Remitirse a punto 3 de Especificaciones Técnicas.

3. Respecto al servicio de cargos de Mantenimiento, ¿La categoría para este tipo de cargos es más bien operativa o profesional?

R: Hace referencia a cargos operativos y cargos profesionales. Desde Técnicos en Mantenimiento hasta jefaturas de área (excluye cargos ejecutivos).

4. Respecto al servicio de cargos de Informática, ¿La categoría para este tipo de cargos es más bien operativa o profesional?

R: Hace referencia a cargos operativos y cargos profesionales. Desde Analistas a Jefes de área (excluye cargos ejecutivos).

5. Respecto del punto 3.A) Modalidad 1, los tiempos que se detallan para realizar la evaluación Psicolaboral es de 4 días hábiles, independiente del área, sin embargo más adelante detallan 48 horas para la realización de la evaluación Psicolaboral.

R: Los cuatro días son para coordinar y efectuar la evaluación. Las 48 horas son posteriores a la evaluación con la finalidad de elaborar y entregar el informe Psicolaboral.

6. Respecto al punto 3B) Modalidad 2, ¿Considera dentro del proceso la entrega de un long list o resumen de los candidatos que han pasado el primer filtro?

R: Efectivamente considera la entrega de un long list, la cual debe ser revisada por Metro. Los tiempos empleados en este proceso no son de responsabilidad del proveedor del servicio, por lo que no serán contabilizados.

7. Dado que en las propuestas técnicas hay que detallar procedimientos y metodologías, ¿cómo se realizará la entrega de la publicación por parte de metro para comenzar con el filtro curricular?

R: En Modalidad 1, Metro entregará los CV en formato digital con la finalidad de que el proveedor del servicio los consolide en una planilla Excel, destacando la información relacionada al perfil de selección del cargo y si cumple o no.

8. En modalidad N° 2 en la que Metro indica renta del cargo a buscar, si existe alguna problemática en el proceso por la renta, ¿Metro flexibilizará renta en caso que se deba ajustar?

R: Si el proveedor del servicio nos asesora y nos muestra que el cargo no se encuentra en el mercado con la renta definida, entonces Metro podrá revisar la situación pudiendo ajustar del perfil solicitado.

9. En la propuesta modalidad 2, indica sueldo bases, ¿se considera % de renta bruta?, imponible?, ¿se ingresa en porcentaje de la renta o se traduce a pesos?

R: Considera un factor del sueldo bruto. No se traduce a pesos, sino hasta el momento de facturar el servicio.

10. Los Test que debemos aplicar en modalidad 1, ¿quién los define?

R: Los define el proveedor del servicio quien es el responsable de asegurar que el candidato presentado se ajuste al perfil requerido.

Metro podrá pedir que se le informe los test aplicados y sugerir algún tipo de test específico.

11. Para las publicaciones, ¿se puede utilizar la marca de Metro?

R: Sí, pero en todo momento Metro deberá validar lo que se publicará.

12. ¿Hay posibilidad de publicar en diario de Metro?

R: Metro no posee un diario. Si se refiere a que exista la posibilidad de publicar en diarios, la respuesta es sí. El costo será con cargo de Metro, pero es necesario analizar y justificar de buena forma dicha publicación.

13. En el caso de la modalidad 2 del servicio de reclutamiento y selección, ¿se puede cotizar de acuerdo a los requerimientos de avisaje? (Si es que es necesario publicar en prensa escrita o solo a través de internet)

R: Se privilegiará la publicación en portales de empleo web. No obstante, se podrá publicar en medios escritos, previo análisis de la situación por parte de Metro. El costo será con cargo de Metro.

14. En la modalidad 2, ¿es posible costear por tipo de proceso asignado?

R: El servicio a cotizar debe realizar por tipo de servicios (Mantenimiento, Informáticos, Masivos, Recursos Humanos y profesionales).

15. En relación a la publicación de avisos en prensa escrita, ¿Existe alguna limitación o preferencia exigible de parte de Metro S.A., para hacerlo en un medio en específico?

R: No, remitirse a pregunta N° 13.

16. En relación a la garantía de calidad que se hace mención en el punto 10 de las especificaciones técnicas. ¿Qué sucede cuando el trabajador seleccionado decide presentar su renuncia por el no cumplimiento de sus requerimientos, sigue de igual forma el uso de la garantía?

R: La garantía de calidad se hará efectiva siempre y cuando se compruebe que exista responsabilidad por parte de la empresa adjudicada.

17. ¿Es posible realizar una encuesta de salida, en aquellos momentos en que la persona seleccionada decide renunciar a su cargo y de acuerdo a eso poder analizar el cumplimiento de la garantía de calidad?

R: Sí.

18. En relación al informe psicológico a entregar, ¿existe algún modelo de parte de Metro S.A., que requiera?

R: Sí, será informado a los proveedores adjudicados.

19. En cuanto a los tiempos de los procesos, ¿Qué sucede cuando se poseen los candidatos exigidos que cumplen con las competencias técnicas y habilidades blandas, sin embargo no se ajustan a la renta ofrecida por Metro S.A.?

R: En Modalidad 2, revisar la renta debe ser parte integral del servicio a realizar por el contratista, por cuanto forma parte del perfil de cargo.

Si al final del proceso, el postulante -a pesar de estar dentro de sus expectativas- no acepta la carta oferta, el contratista deberá presentar otros candidatos hasta que el proceso termine, por lo tanto, los tiempos no será responsabilidad del contratista.

En Modalidad 1, el proveedor no tiene ninguna responsabilidad en esta situación.

20. En relación a los tiempos asignados a ambas modalidades, ¿qué sucede cuando las personas que se presentan a entrevista con la jefatura del área, no puede asistir a alguna de las etapas fijadas por Metro S.A., provocando un retraso en el servicio?

R: Debe ser informado de inmediato a Reclutamiento y Selección de Metro, quien estudiara la situación caso a caso.

21. En relación al control de gestión interno, ¿existe por parte de Metro S.A., algún modelo tipo con la información que se requiere?

R: No, deberá ser propuesto por el proveedor. Deberá demostrar que asegura el control interno del trabajo realizado.

22. Al momento de señalar las pruebas proyectivas a utilizar, ¿existe alguna que sea exigible por parte de Metro S.A. al contratista?

R: No.

23. Se indica que deben ser 2 pruebas proyectivas utilizadas, ¿Pueden utilizarse más?

R: Si.

24. En cuanto a la facturación de un proceso ¿se considerará la fecha de inicio o término del proceso de selección solicitado, en caso de que se traspase de un mes a otro?

R: Remitirse al Artículo 24 de Bases Administrativas.

25. En aquellos cargos técnicos, ¿A los candidatos se les aplicará alguna prueba técnica que mida los conocimientos de un área específica?

R: No, esto será responsabilidad de Metro en la etapa de Entrevista de Panel.

26. El levantamiento de perfil se realizará con la línea o con RRHH?

R: Ambos.

27. ¿Tienen perfil de competencia y descriptor de cada uno de los cargos a buscar?

R: Se poseen descripciones de cargo del 90% de los cargos de Metro. Eventualmente si no existe alguno, es responsabilidad de Metro realizarlo antes de dar por iniciado el proceso.

28. Objetivos Específicos, punto b: ¿Los KPI's debe definirlos el proveedor?

R: No, los define Metro y le solicita a los proveedores la información para poder obtener los resultados.

29. Descripción del Servicio, Modalidad 1: ¿Los precios de la propuesta del proveedor deben ser especificados por cada "tipo de acciones" en cada uno de los aspectos a considerar?

R: Efectivamente por "cada tipo de acciones". Es decir, por cada evaluación psicolaboral, por cada filtro, etc.

30. ¿Debemos presentar propuesta por las 2 modalidades independiente de la descripción del servicio al que queremos postular?

R: Se puede elegir el servicio al cual postular, pero una vez escogido deberá presentarse propuesta para la modalidad 1 y modalidad 2.

31. ¿Es posible postular solo a una modalidad?

R: No.

32. ¿El fee mensual es a todo evento?

R: Si se refiere al pago mínimo mensual, la respuesta es sí, es a todo evento durante la duración del contrato.

33. ¿El fee mensual será descontado en alguna instancia?

R: No, sólo en caso de que los servicios realizados superen el valor del pago mínimo mensual, entonces se considerará el valor de los servicios efectivamente realizados. Si no se realizaron servicios durante el mes o los servicios son valorizados por menos del pago mínimo, se aplica el pago.

34. Respecto a la garantía de calidad, la empresa proveedora en conjunto con Metro establecerán “condiciones de borde” con la garantía, ejemplo: ¿Qué sucede con la validación o importancia, en este proceso, de las encuestas de salida?

R: Metro indagará a través de una entrevista de salida, las causales del egreso de un postulante antes de los 6 meses indicados. Si es por causas atribuibles a Metro, no procederá la Garantía.

35. En el caso de las publicaciones, ¿debemos solicitar cada vez una publicación a Metro o la realizamos y cobramos, mediante factura el reintegro?

R: Cualquier publicación que requiera de un costo extra deberá ser conversada con Metro quien analizará la autorización y en caso positivo, pagará el valor correspondiente a la publicación directamente, no a través de reembolso.

36. En el punto 6, Aspectos a Evaluar, ¿a qué se refieren con “sistemas de control de gestión”?

R: Se refiere a presentar un sistema que permita apreciar cómo la empresa de Reclutamiento y Selección realiza su trabajo, esto con la finalidad de responder efectivamente a los requerimientos entregado por Metro. No hace referencia a la estructura organizacional, sino la forma en que es organizado el trabajo y cómo éste se lleva a cabo.

37. En la modalidad 1, después de realizar el filtro curricular y posterior al envío a Metro S.A. de dicho filtro ¿recibiremos un feedback respecto de aquellos CV que más se ajustan a las necesidades de Metro y a partir de esa preselección realizar posteriormente las evaluaciones que Metro determine?

R: Efectivamente, la empresa que realizará el filtro será aquella que efectúe posteriormente la evaluación psicolaboral. Lo anterior es válido, a menos que Metro tome la decisión de no continuar con el proceso de selección.

38. En la pág. 6 de las Especificaciones Técnicas se menciona “un formato de informe se entrega al final de las presentes especificaciones técnicas”, sin embargo, no se adjunta dicho formato.

R: El formato de informe se entregará a las empresas adjudicadas.

39. ¿A qué se refiere la entrega mensual por parte del proveedor de un estado de pago con gastos mensuales? ¿Esto hace referencia a servicios prestados mensualmente?

R: Sí, el pago se realizará mensualmente y no por evento de acuerdo a lo indicado en el Artículo 24 de Bases Administrativas.

40. ¿Qué sucede con aquellos casos en que no hay posibilidad por parte del proveedor de garantizar o prever el egreso del postulante de la empresa y cargo, dado que motivos ajenos al plano laboral lo obligan a desvincularse, como por ejemplo: enfermedad, traslado de ciudad del grupo familiar, entre otros? ¿Hay posibilidad de analizar caso a caso si aplica la garantía del servicio?

R: Se analizará caso a caso a partir de la entrevista de salida.

41. ¿A qué se refiere la entrega de la oferta económica de la modalidad 2 en términos de sueldo base? ¿Favor especificar si la modalidad de cobro debe incluir sueldo base más gratificación y bonos no imponibles (sueldo bruto)?

R: Remitirse a Aclaración N° 2

42. ¿Cuáles son las pruebas a aplicar por tipo de cargo?, ¿Cuántas pruebas por tipo de cargo se aplicarán?

R: Las consultoras deberán proponer las pruebas a aplicar.

43. ¿Se debe presentar una metodología distinta de trabajo para cada uno de los cargos; mantenimiento, informática, masivos, etc.?

R: No, sin embargo, si la consultora considera que es necesario establecer diferencias en la metodología puede incorporarlo en su propuesta técnica.

44. En relación a los tiempos de respuesta para cada etapa del proceso, se considera 1 día hábil como 24 horas? Ejemplo: si recibimos un requerimiento a las 18:00 hrs., ¿la entrega de feedback será al día siguiente en el mismo horario?

R: Si, en el caso que corresponda a día viernes o víspera de festivo, se considerará el día hábil siguiente.

45. Con respecto a casos excepcionales, específicamente a la reducción de tiempos ¿cuál será el límite de reducción de días de un proceso ya sea en modalidad 1 o modalidad 2?

R: No existe un límite de reducción de tiempo en los casos excepcionales, dado que esto dependerá de cada proceso en particular. De todas maneras, éstos siempre deberán ser acordados entre ambas partes. Si no existiera acuerdo, entonces operará como un proceso normal, pagándose el valor normal.

46. En relación a los procesos masivos, ¿todos los postulantes se entregan de formas simultáneas o parcializadas?

R: Entregados en forma parcializada en grupos de 10 candidatos.

47. Los plazos establecidos en términos de días de respuesta serán independientes del volumen de vacantes solicitas. Ejemplo: 10 versus 100?

R: Se considera que los plazos expresados son válidos para procesos no masivos y masivos con un máximo de 10 personas.

48. Como se gestionará la reducción o aumento de los plazos en caso excepcionales, especificar medios y personas involucradas.

R: Se deberá acordar entre ambos administradores de contratos. Si una de las partes no acepta la propuesta, entonces se verá como proceso normal.

49. ¿Los plazos de entrega de informes serán diferenciados por tipo de cargo?

R: Son 48 horas para todo los informes. En caso de procesos Masivos o con muchos candidatos y alta demanda de procesos, el proveedor podrá proponer tiempos distintos, los cuales serán acordados entre ambos administradores de contratos.

50. Si se cumple con el número de candidatos a presentar pero no se cubre el volumen total de postulantes solicitados ¿cómo se procede con envíos y facturación correspondiente?

R: La consultora tendrá 2 opciones.

1. Presentar nuevos candidatos hasta completar la totalidad de vacantes encomendadas.
2. No presentar nuevos candidatos, por lo que Metro cancelará el valor de las personas que efectivamente hayan ingresado.



51. En el caso de no contar con Finiquito ¿es posible presentar declaración jurada o carta de renuncia?

R: Sí.

52. ¿Se asignará un número determinado de vacantes a cada una de las consultoras que se adjudique el servicio?

R: No, Metro se reserva el derecho de asignar los procesos a las empresas contratista en relación a esta materia.

53. ¿En caso de que 2 consultoras envíen el mismo candidato, cómo se procederá?

R: Se considerará a aquella que lo envió primero con su evaluación respectiva.

54. En el caso de la asignación de pisos a pagar ¿existe una relación directa con el número de vacantes a cubrir?

R: No, el pago es un pago mínimo mensual el cual está claramente definido en las Especificaciones técnicas.

55. En el caso de los reportes a presentar diariamente estos ¿aplican para la modalidad 1 y 2?

R: Sólo aplica para modalidad 1.

56. ¿Existe una valoración indistinta para cada uno los puntos detallados a evaluar?

R: Si.

57. ¿Existe una pauta de información que podamos visualizar dentro del proceso que nos permita saber qué información podemos entregar al postulante?, en base a empresa a trabajar, renta, funciones, publicaciones de avisos u otros

R: Si, Metro facilitará esta pauta a las empresas adjudicada.

58. ¿Es posible señalar bajo qué condiciones es posible que Metro indique el cambio de Consultor?

R: Podría ser sugerido en caso de que el evaluador haya realizado injurias en contra de Metro o cuando sucesivamente y de manera sostenida, de cuenta de errores en la realización de informes y en la categorización del postulante.

59. ¿Para todos los tipos de cargos aplica la garantía de 6 meses?

R: Si.

60. ¿Aplica el concepto de garantía sobre garantía?

R: Si.

61. ¿En la modalidad 1 también se consideran garantías?

R: Remitirse a Punto 10 de las Especificaciones Técnicas.

62. En los aspectos a evaluar ¿cómo se debe demostrar la experiencia? Si se ha trabajado anteriormente en los mismos procesos licitados con Metro, ¿se debe mencionar?

R: Remitirse al formulario N° 4 de las Bases Administrativas

63. Para corroborar estructura de la empresa, ¿necesitan adjuntos los contratos de arrendamiento?

R: Si se refiere a corroborar la infraestructura de la empresa, remitirse al punto 11 de las Especificaciones Técnicas.

64. ¿Requieren que los curriculums del equipo proveedor sean presentados en un formato en particular?

R: No.

65. Favor, indicar el tramo de renta bruta que contemplan los cargos

R: Mantenimiento: entre 450 mil a 3,2 millones

Informática: entre 850 mil a 2,5 millones

Masivos: entre 350 mil a 550 mil

Administrativos y Profesionales: entre 320 mil y 3,2 millones.

66. Tanto para los informes de evaluaciones y de procesos, ¿cuántas referencias se requieren?

R: Uno para los cargos masivos y administrativos/operativos y dos para los profesionales.

67. ¿En qué formato se entrega la información sobre la terna de candidatos?

R: En formato PDF, vía correo electrónico.

68. ¿Existe formato para la presentación de informes?

R: Sí, el cual será facilitado a las empresas adjudicadas.

69. ¿Quién coordinara la reunión entre METRO y los candidatos? ¿el proveedor o el analista de reclutamiento y selección?

R: La reunión es coordinada por Metro. No obstante, el punto 3 de la modalidad 1, de las Especificaciones Técnicas, hace referencia a coordinar alguna etapa del proceso, por lo que podría ser solicitado al proveedor con el costo correspondiente.

70. ¿El Proveedor podrá reunirse con el cliente interno para aclarar dudas del perfil, ahondar en éste y eventualmente negociar algunos aspectos del mismo?

R: Sí.

71. Para la Modalidad 1, ¿cuántos candidatos se deben presentar?

R: En Modalidad 1 no se deben presentar candidatos, Remitirse al punto 3 de Especificaciones Técnicas.

72. En caso de que el cliente requiera que se realice hunting en cierto rubro específico donde el proveedor no pueda reclutar por ser clientes del mismo (empresas off limit del Proveedor), ¿podrá rechazar la ejecución del proceso?

R: Sí.

73. Para este servicio, el de profesionales, jefaturas y head hunting, ¿METRO podrá incluir personas internas o referidas en el proceso de búsqueda que esté realizando el Proveedor externamente?, ¿Cuántas personas como máximo incluirán?

R: Si.

No existe un número máximo de personas.

74. Para este servicio, cuando el Proveedor haga entrega de la terna de candidatos y por falta de rapidez en la toma de decisión o entrevista de estos por parte de METRO, los postulantes desistan del proceso, ¿el Proveedor deberá entregar el candidato faltante o METRO se hará responsable de este hecho y reiniciará el proceso desde el punto cero, asumiendo el costo de un nuevo proceso?

R: Si por razones atribuibles a Metro, el resultado del proceso no es exitoso, Metro pagará el proceso de acuerdo a lo señalado en las Especificaciones Técnicas.

75. Para este servicio, el de profesionales, jefaturas y head hunting, si una vez iniciado el proceso o entregada la terna, METRO decidiera hacer un cambio del perfil, ¿hará efectivo el pago como proceso total y asumirá el costo de iniciar un proceso desde cero?

R: Sí.

76. En caso de que METRO contratara una persona o más de la terna presentada, ¿Cancelará el pago de estas contrataciones como procesos individualizados?

R: Sí.

77. Respecto a entrega de Ternas, dependiendo de la complejidad ¿es posible entregar menos candidatos?

R: Menos de una terna para una vacante, no. En caso de disponerse de más vacantes se podrá presentar el número de candidatos que se señala en el punto 4, Servicios Solicitados, modalidad 2 de las Especificaciones Técnicas.

78. En caso de que los postulantes a evaluar no puedan asistir a entrevista por razones personales en el plazo definido por METRO, ¿éste podrá ser modificado?

R: Remitirse a la respuesta de la pregunta N° 20.

79. Además de los valores corporativos de Metro, existe un diccionario con la definición de cada competencia operacionalizada en niveles?

R: No.

80. El plazo de para las entrevistas psicolaborales es de 4 días y entrega de informes en 2 días (en ambas modalidades 1 y 2), este plazo también corre cuando postulan candidatos de regiones que se evalúan en la región correspondiente?

R: Sí.

81. En la modalidad 1, cuando dice que metro asumirá la publicación de los cargos que desee, el diseño del aviso lo hará Metro también?

R: Sí.

82. ¿Las referencias solicitadas serán solo de los candidatos recomendables y recomendables con observaciones según evaluación psicolaborales?

R: Sí.

83. ¿Cuándo existen filtros de concursos internos, existe posibilidad de reunirse con la jefatura que demanda el cargo para conocer el estilo de ésta y el contexto?

R: No.

84. ¿A los candidatos internos se le aplican los mismo Test que a los externos o en estos casos solo se realizan entrevistas por competencias sin test intelectuales y proyectivos?

R: Los candidatos también pueden ser sometidos a test intelectuales y proyectivos con la finalidad de determinar la idoneidad para el cargo al que postulan.

85. El formato de informe lo define la consultora o metro tiene una formato propio?

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 38.

86. En el caso de la garantía de calidad donde se refiere a que si una persona que ingresó a Metro se vaya (independiente de que lo originó) la consultora deberá reemplazar a la vacante o rembolsar el monto cancelado (según decisión de Metro S.A). ¿No considera que la persona puede renunciar por cambio de condiciones laborales u otros temas?

R: Se analizará la causal de salida. Si ésta debió ser detectada por el proveedor del servicio, se pedirá la garantía. Si es por responsabilidad de Metro, no.

87. ¿Cómo se evaluará el retraso en entrega de informes, si éste se debe a no poder contactar a las referencias de forma reiterada?, ¿Se aplica igualmente la multa de 1UF por día o se genera una excepción?

R: Constituiría una excepción, pero deberá ser informada al área de Reclutamiento y Selección de Metro.

88. ¿Cuántas referencias se requieren en los informes? Ya que, esto incide directamente en los costos.

R: Remitirse respuesta de pregunta N° 66.

89. En relación a los informes de gestión solicitados, ¿es posible mantener una carpeta compartida (Dropbox p.e) con Metro de manera de evitar el proceso de envío de correos, y estar así 100% en línea?

R: Sí.

90. En relación a la modalidad 2, si no se cumple el número de postulantes que cumplan con perfil Metro, ¿se tienen contempladas excepciones, como por ejemplo, que la renta ofrecida no sea atractiva para el cargo en el mercado, por lo que no se cuente con postulantes?

R: Sí. Remitirse a respuesta a pregunta N° 19.

91. En el caso de la modalidad I, respecto de la garantía de permanencia de 6 meses en Metro, existen motivos de salida que no tienen que ver con el proceso de selección (p.e el no cumplimiento de las condiciones contractuales), ¿se realizará una excepción en este caso? De ser así, ¿contaremos con un listado de los motivos en los que se aplicará la multa?

R: Remitirse a respuesta a preguntas N° 16 y 34.

92. ¿Se realizarán entrevistas de salida para conocer los motivos por los cuales la persona dejó el puesto antes de los 6 meses?

R: Sí.

93. ¿Existe la posibilidad de rechazar algún proceso debido a la sobrecarga de trabajo de la Consultora?

R: Sí, pero la consultora no debe esperar a recibir el proceso para indicarlo, sino advertir de antemano al administrador de contrato de esta situación.

94. Se habla de que se aplicará una multa en caso de "disconformidad en términos de calidad", ¿pueden indicarnos todos los atributos que requiere tener el informe para que sea considerado "de calidad"?

R: Debe cumplir con cada uno de los puntos solicitados de acuerdo al punto 4 de las Especificaciones Técnicas, además deberá ser "genuino", es decir, no podrá copiar párrafos completos desde otros informes o test psicolaborales.

95. ¿El Administrador del contrato enviará un informe mensual al contratista de la evaluación de la ejecución de su trabajo?

R: Sí.

96. Explicar que se espera de los oferentes para la “Modalidad 1”, en la “acción I”, donde la “empresa adjudicada deberá filtrar y enviar CV a Metro S.A.”

R: De acuerdo a los requisitos enviados por Reclutamiento y Selección: educación, experiencia u otros, la consultora deberá revisar los CV (también enviados por RyS) e indicar si cumple o no con ellos; entregando un listado final con candidatos que cumplen y que no cumplen (indicando el criterio utilizado).

97. Especificar a qué se refiere con el servicio “Citación a alguna otra etapa del proceso”, ¿es solo coordinar telefónicamente alguna citación al candidato a una entrevista con Metro?

R: Sí.

98. Cotización económica en “sueldos base” ¿cómo hacerlo si desconocemos las rentas asociadas a cada grupo de cargo, se debe hacer en un factor de dicha renta?

R: La modalidad de cotización, es a través de es un factor multiplicador del Sueldo Bruto. Por ejemplo: 1,2 SB.

99. La adjudicación de los servicios será: Modalidad 1 y 2 para los cargos de Mantenimiento, ¿o puede ser solo una de las modalidades?

R: Metro se reserva el derecho de adjudicar total o parcialmente el servicio, pudiendo adjudicar una o ambas modalidades para cada uno de los cargos.

100. Modalidad 1 y 2 para los cargos de Informática o puede ser solo una de las modalidades

R: Remitirse a respuesta pregunta N° 99

101. Modalidad 1 y 2 para los cargos Masivos o puede ser solo una de las modalidades

R: Remitirse a respuesta pregunta N° 99

102. Modalidad 1 y 2 Profesionales y Administrativos o puede ser solo una de las modalidades.

R: Remitirse a respuesta pregunta N° 99

103. En las Bases Administrativas por favor aclarar como completar el cuadro de la página 44, donde se menciona que debemos cotizar el costo mensual del servicio completo de ambas modalidad si se desconoce el volumen asociado y las rentas de los cargos

R: Remitirse a aclaración N° 2

104. ¿El administrador del contrato debe ser exclusivo para la cuenta?

R: No.

105. El equipo que trabajará para el contrato debe ser exclusivo?

R: No, pero deberá tener la disponibilidad de asumir los procesos de Reclutamiento y Selección encomendados.

106. Cuantos clientes se deben colocar en el cuadro del formulario N°4 de experiencia del proponente.

R: Cuatro empresas.

107. ¿Metro indicará que tipo de Test se deberán realizar en las Evaluaciones Psicolaboral dependiendo el Cargo?

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 10.

108. Caso modalidad 1, Metro entregará los CV's para filtrar, ¿cuánto será la cantidad de candidatos que la Consultora deberá presentar a Metro?

R: Todos aquellos que cumplan con los requisitos que Metro definió. Si todos los CV enviados los cumplen, la consultora deberá entregar el listado de todos. Si ninguno cumple, lo deberá indicar. No es responsabilidad de la consultora presentar candidatos que cumplan.

109. ¿Metro valida los CV's filtrados y luego le indica a la Consultora a cuáles debe evaluar psicológicamente?

R: Sí.

110. Según detalle del servicio modalidad 1: en el ítem filtros ¿se cobra por cada CV filtrado y enviado a metro, o se cobra por filtro independientemente sea 1 o 50?

R: Según se indica en las especificaciones técnicas, se cobra por Filtro independientemente de la cantidad.

111. En la forma de ofertar por "Citación a Alguna Etapa del Proceso"; se entiende que la Consultora hace un cobro cada contacto con el Postulante, Ej. Citar a Entrevista, Evaluación, Exámenes Médicos etc.

R: Sí.



112. ¿Porque se solicita el Certificado de Antecedentes antes de la contratación; si va en contra de la Legislación Vigente (Discriminación)?. Aclarar por favor en que parte del proceso se debe solicitar

R: El certificado de antecedentes se solicita sólo para el proceso de selección de vigilantes privados que por ley no pueden tener penas aflictivas. En este caso, sí es justificable este documento desde el punto de vista de la selección.

113. Punto 10: garantía de calidad, ¿es posible que Metro pueda acotar la garantía que piden a todo evento a sólo por motivo de desempeño laboral; esto debido a que la consultora no puede manejar el ambiente laboral y otros factores que dependerán directamente de metro?

R: Se analizará caso a caso, previa revisión de la entrevista de salida.

114. En relación a la a la Garantía de la Modalidad 1, ¿porque la Consultora deberá garantizar a todo evento la salida de un Profesional; si sólo cobra una Evaluación y ésta se realizó de manera correcta y según lo solicitado por Metro?

R: Para Modalidad 1 no se aplica Garantía.

115. ¿Cuál es la descripción y Perfil de Cargos Masivos?

R: Se refiere a cargos de conductores, vigilantes privados y jefes de estación. Conductores deben tener formación técnica nivel superior, vigilantes deben tener Enseñanza media completa y jefes de estación deben proceder de carreras relacionadas a la administración o Relaciones Públicas. El detalle del perfil de cada cargo se informará a las empresas adjudicadas.

116. ¿Cuál es la Descripción y Perfil de Cargos Profesionales y Administrativos, o Nómina de Cargos?

R: Profesionales: Estudios de nivel Universitario como Ingenieros Civiles, Ingenieros en Ejecución, Psicólogos, entre otros.  
Administrativos: Estudios nivel Técnico Superior, tales como Técnicos, Administración de Empresas, Secretarias, entre otros.

117. ¿Qué cargos, nombre de los cargos, están incluidos en los procesos Profesionales y Administrativos?

R: Profesionales: cargos de Ingeniero en Estudios, Proyectos, Control de Gestión, Ingenieros de Presupuestos, Cargos de Jefatura, entre otros.  
Administrativos: Coordinadoras, Secretarias, Analistas de Remuneraciones, de Finanzas, entre otros.

118. ¿Cuáles son los cargos con mayor frecuencia requeridos en los procesos Profesionales y Administrativos?

R: Ingenieros y Jefes de Proyecto.

119. ¿Cuál es la remuneración mínima y máxima para los cargos del segmento Profesionales y Administrativos?

R: Administrativos y Profesionales: entre 320 mil y 3,2 millones.

120. ¿Cuál es la renta más frecuente de los cargos más requeridos para el segmento Profesionales y Administrativos? (moda)

R: 1,2 millones aproximadamente.

121. ¿Existe un formato de Control de Gestión a seguir?

R: No, lo deberá presentar el proveedor del servicio.

122. ¿Entregará Metro S.A. un formato para las Evaluaciones Psicolaborales? En las Especificaciones Técnicas de la Licitación Pública de Servicios de Reclutamiento y Selección Metro S.A. dice "Todo Informe deberá contar con un resumen de Fortalezas y debilidades, además de conclusiones. Se deberá incluir las referencias laborales de las personas evaluadas. Un formato informe se entrega al final de las presentes especificaciones técnicas." Este formato de informe no venía incluido en las bases de licitación.

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 18.

123. ¿Entregará Metro S.A. un formato para entregar las referencias laborales de las personas evaluadas?

R: No, deberá ser propuesto por el proveedor del servicio y consensuado con Metro.

124. ¿Puede la consultora rechazar un proceso o estarán obligadas a ejecutar todos los solicitados, ya sea en Modalidad 1 o Modalidad 2?

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 93.

125. A las consultoras seleccionadas, ¿se les asignará tanto procesos Modalidad 1 como Modalidad 2?

R: Siempre y cuando se hayan adjudicado las dos modalidades.

126. Modalidad 1: Los CV's que se deben filtrar; ¿Son entregados por Metro o debe proporcionarlos la Consultora a cargo?

R: Son entregados por Metro.

127. ¿Se estima que haya una mayor carga en algún periodo determinado del año? (estacionalidad).

R: No.

128. ¿Cuál es el estimativo semanal/mensual del volumen a filtrar?

R: Alrededor de 5 filtros al mes.

129. Dado que en esta modalidad se deben valorizar los servicios; ¿Cuál es el rango de rentas base para cada uno de los segmentos?

R: En modalidad 2 se debe valorizar con un Factor de Sueldos Brutos, ej. 1,2 SB.

130. ¿Cuántos procesos masivos son y cuál es el número de vacantes?

R: El año 2014 se estima lo siguiente:

CARGO	N° PROCESOS	N° VACANTES TOTAL
CONDUCTORES	6	84
JEFES DE ESTACIÓN	1	12
VIGILANTES	3	47
TOTAL	10	143

Cabe consignar que estos valores son aproximados, pudiendo aumentar o disminuir.

131. Al ser la publicación responsabilidad de metro; ¿Qué ocurre cuando al hacer el filtro de los CV's entregados, no se llega a los candidatos finalistas?

R: En modalidad 1 el proveedor no tiene la responsabilidad por el éxito del proceso.

132. En cuanto a las evaluaciones psicológicas; ¿Cuál es el estimativo mensual del volumen de personas a evaluar?

R: Aproximadamente 70 personas en todos los servicios.

133. ¿Los test de inteligencia y proyectivos a utilizar, son definidos por Metro o los propone la Consultora? (independiente que la Consultora pueda aplicar otras pruebas para complementar la batería, como se señala).

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 10.

134. ¿Es posible aplicar test online? (SHL por ejemplo)

R: Sí.

135. ¿Cuál es el formato de informe a utilizar? (no está anexado en las especificaciones técnicas como se señala).

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 18.

136. Para las coordinaciones de exámenes médicos y entrevistas que solicite el Administrador de Contratos; ¿Cuál es el estimativo mensual del volumen de personas para coordinar?

R: Se realiza un promedio de 20 exámenes médicos, lo cual varía cuando se realizan procesos masivos, llegando a 40 exámenes al mes.

Para entrevistas de panel, se realizan en promedio 45 exámenes médicos. Cuando tenemos procesos masivos aumenta a 80 entrevistas, aproximadamente.

137. En cuanto a las garantías de calidad; Hay aspectos técnicos y acuerdos que se generan con el candidato y la empresa Metro mientras una persona está participando de un proceso. En este sentido, asegurar que la persona evaluada, tiene que durar al menos 6 meses en la empresa, independiente de su motivo de salida, escapa de las manos del evaluador, quien únicamente contará con el perfil de cargo, pero desconocerá los acuerdos entre las partes:

R: Esto es válido para modalidad 1.

138. ¿Cómo aseguramos que la persona se mantenga durante al menos 6 meses, si por ejemplo, hay algún acuerdo que no se cumple y eso la lleva a retirarse?

R: Remítase a respuesta de pregunta N° 16.

139. En relación a los 4 segmentos de cargos propuestos; ¿Cuál es la renta estimada para cada uno? (rangos)

R: La renta bruta estimada para cada cargo es:

Mantenimiento: entre 450 mil a 3,2 millones

Informática: entre 850 mil a 2,5 millones

Masivos: entre 350 mil a 550 mil

Administrativos y Profesionales: entre 320 mil y 3,2 millones.

140. ¿Hay algún rango que nos permita garantizar que dichas rentas estén en el mercado y con ello sea factible cumplir con los plazos propuestos por Metro? ¿Cuál es el volumen mensual que se estima para cada cargo?

R: Metro realiza cada 2 años un estudio de compensaciones laborales, el cual sirve para ajustar las rentas internas a las de mercado.

Aun así, si la consultora demuestra que la renta definida para el cargo está fuera de rango, entonces no correrán los tiempos establecidos hasta que se haya resuelto la diferencia.

141. La definición de los 12 días en los cuales se debe presentar la terna o la cantidad de candidatos solicitados para la posición; ¿Está basado en antecedentes históricos?

R: Sí. No obstante, dada la especificidad del cargo o dificultad de encontrarlo en el mercado, estos tiempos podrán ser modificados.

142. Siendo la consultora la responsable de la entrega de la terna; ¿Es posible acceder con anterioridad a los requisitos para cada una de las posiciones? (Perfiles)

R: Sí.

143. La posibilidad que la consultora pueda desarrollar los cargos masivos en un lugar distinto a las propias oficinas; ¿Es posible?

R: Sí, debe ser acordado previamente.

144. En cuanto a la dotación; ¿Cuántos cargos están definidos para la modalidad 1 y 2 respectivamente?

R: cuando exista una vacante, Metro definirá si solicita la búsqueda bajo la modalidad 1 o modalidad 2.

145. En cuanto a las contrataciones; ¿Cuántas personas serán contratadas a plazo fijo y a plazo indefinido?

R: El 90% de los cargos masivos son contratados a plazo fijo. Todo el resto es contratado a indefinido.

146. En el formulario N° 15, detalle del servicio modalidad 2, pide especificar el sueldo base en pesos Chilenos; ¿Cómo lo podemos especificar si no tenemos la renta?

R: Por un Factor de Sueldos Brutos, ejemplo: 1,2 SB.

147. En formulario N° 4, se debe adjuntar información sobre servicios prestados, personas de contacto, tipo contrato, valor de servicios. Tenemos clientes con contratos de

confidencialidad en el que no podemos entregar la información requerida. Favor indicar cómo proceder en este caso.

R: Remitirse a aclaración N° 2.

148. Para facturación de servicio en UF, ¿se considera valor de UF del día que se factura?

R: Si el pago del servicio fue adjudicado en UF, el valor de la misma corresponderá a la fecha de emisión de la factura para el cobro de dichos servicios.

149. ¿Art. 27, 28, 33 no aplica para esta licitación?

R: Si aplica.

150. Los plazos establecidos deberán ser notificados a Metro cuando surjan ajustes mediante una nueva carta Gantt?

R: Remitirse al Formulario N° 13 de las Bases Administrativas y punto 3 de Especificaciones Técnicas.

151. En el Formulario N°4 aclarar a qué se refiere la columna tipo de contrato.

R: Informar la naturaleza del contrato, a plazo fijo, por servicios efectivamente prestados, etc.

152. Con algunas empresas no tenemos contrato firmado y les brindamos nuestros servicios en forma permanente. En estos casos, ¿cómo se debe especificar esta información?

R: La no escrituración de los contratos que pudiesen acreditar experiencia, no es excluyente de que los oferentes acrediten dicha situación por otros medios.

153. En la misma situación anterior, es decir sin contrato, el valor total que se debe incluir puede ser un promedio de facturación mensual o anual o bien cómo se debe estimar el valor del servicio

R: Remitirse a Aclaración N° 2.

154. ¿Existe algún problema con pasar los anexos a Word y ser llenados en este formato o deben ser impresos y llenados a lápiz?

R: Se enviarán a todos los proponentes, los formularios en formato Word y se publicará en portal Metro.

155. Según las bases se debe respetar el formato de los anexos y deben ser relleno según allí aparezcan, ¿se debe pegar la garantía escaneada en el anexo correspondiente y también adjuntar el original?

R: En el sobre con los documentos originales de la propuesta técnica, debe acompañarse la boleta original adjunta al formulario N° 2.

En la copia de la oferta técnica debe incluir la copia de todos los documentos correspondientes.

156. En la experiencia profesional de equipo de evaluadores, ¿se debe adjuntar certificados de estudio en copia legalizada ante notaría?

R: Remitirse a lo indicado en Formulario N° 6.

157. En el formulario N° 14 vaciados de Estados Financieros, se solicita los estados financieros correspondientes al año 2012-2011. Nuestra empresa, por cambio de Razón social y socios, cuenta solo con Balance 2012, ya que se constituyó en Mayo del año 2012. ¿Hay algún problema con solo presentar balance 2012?

R: Si el Rut de la empresa sufrió modificaciones, deberá acreditar la consistencia de sus vaciados financieros por el periodo 2012 y lo que lleva del periodo 2013, en caso contrario, la empresa puede acreditar los estados financieros 2012-2011.

158. En Formulario N° 8 se piden dos últimas declaraciones de Impuesto a la Renta y dos últimos balances generales. Por antigüedad de la empresa solo contamos con 1 declaración y un balance, hay algún problema con presentar solo 1?

R: Remitirse a respuesta n° 157.

159. ¿Trabajan con formato determinado para presentar oferta técnica?

R: El formato de la presentación está dado por el formato establecido en los formularios de la presente licitación. Las Ofertas deben venir en una carpeta individualizando al Oferente y señalando si es copia u original.

160. En caso de que el Proveedor luego de realizar el análisis técnico considere que no es factible llevar a cabo el proceso, ¿podrá rechazar dicho requerimiento por parte de METRO?

R: Las empresas participantes que hayan descargados las bases de licitación, pueden determinar si presentan ofertas técnicas y económicas. Una vez presentadas dichas

ofertas, si la empresa decidiese retirarse, se harán efectivas las Boletas de Garantía de Seriedad de la Oferta.

161. ¿Es posible que envíen los Formularios en versión editable (Word, Excel)?

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 154.

162. Es posible presentar las boletas de garantía a través del servicio de la empresa Pymmer, por el cual se entrega un certificado de fianza, válido como boleta de garantía y con las mismas características de éstas.

R: No, Remitirse al Artículo 12 de Bases Administrativas.

163. Metro podría adjudicar a una empresa consultora, un servicio en modalidad 1 y no en modalidad 2.

R: Metro se reserva el derecho de adjudicar el servicio en su totalidad o parcial.

164. ¿Podía Metro subir a la página archivos Word con los anexos?

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 154.

165. Por favor ser más específico en la información requerida en el Formulario N°9

R: Metro solicita en dicho formulario un resumen de los aspectos legales de la empresa participante, firmado por abogado o representante legal de la empresa.

166. ¿Cuál será el monto de la Boleta de Fiel Cumplimiento, sobre qué monto se debe calcular o con que fórmula? detallar por favor.

R: La boleta de fiel cumplimiento se calculará sobre la base del 10% del monto total adjudicado. Esto se informará en el respectivo contrato.

167. ¿En los Formularios donde se solicita información, se debe adjuntar como anexo?

R: Si.

168. Las garantías de fiel cumplimiento no son habituales al servicio de búsqueda y selección según los estándares de nuestra industria; ¿Es posible que la boleta se ajuste al valor real de la adjudicación de un proceso?

R: Remitirse a respuesta de pregunta N° 166.



169. En el formulario N° 4; consideramos que cierta información solicitada en el recuadro es de alta confidencialidad con nuestros clientes; - ¿Es posible omitir el Valor total (UF) y el nombre de la persona de contacto?

R: De acuerdo a aclaración n° 2, es posible omitir el valor total (UF)

170. ¿Es posible participar a través de un grupo empresarial, Holding o Consorcios?

R: Si, en caso de que la empresa participe a través de un holding o Grupo empresarial, debe indicarlo en el formulario N° 12.

En caso de que la empresa participe a través de un Consorcio, de indicarlo en el formulario N° 11 A y 11 B.

Para los dos casos, estos deben incluir los antecedentes legales y financieros en los formularios correspondientes, de cada empresa que conforman el grupo empresarial, Holding o Consorcio.