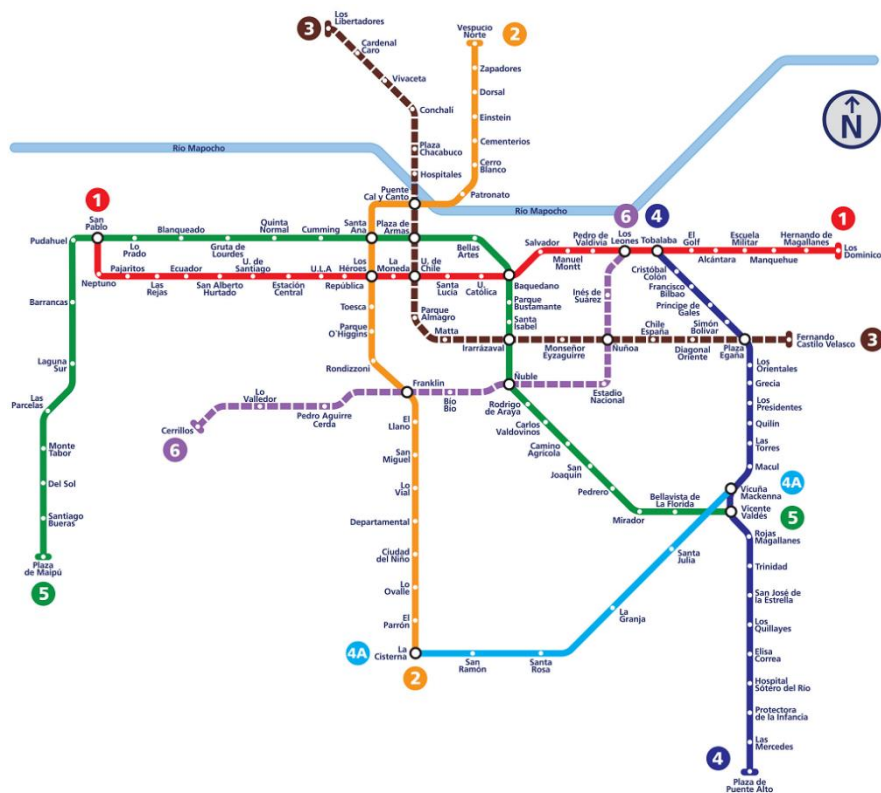




EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.

## LICITACIÓN PÚBLICA

SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS Y ENCARGOS PARA METRO S.A.



GERENCIA DE INGENIERÍA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

SANTIAGO DE CHILE

AGOSTO 2024

## INDICE

.....	1
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>MODULO A: GERENCIA INGENIERÍA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
1. OBJETIVO.....	6
2. DATOS REFERENCIALES .....	6
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6
4. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	6
4.1. DÍAS, HORARIOS Y TIPOS DE RECORRIDOS.....	6
4.2. SOLICITUDES Y COORDINACION .....	7
4.3. REGULACIÓN PARA LA UBICACIÓN Y ESPERA DE LOS PASAJEROS.....	8
5. ANTECEDENTES PARA CONFECCIÓN DE ESTADO DE PAGO .....	9
6. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO .....	10
6.1. EVALUACIÓN DE SERVICIOS .....	10
6.2. INCENTIVOS.....	11
6.3. MULTAS OPERATIVAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4. BAJA EN LA DOTACIÓN DE MÓVILES DISPONIBLES PARA METRO S.A. ....	12
7. USO DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS.....	12
8. REGLAMENTACIÓN Y ESTÁNDARES DE SERVICIO .....	12
8.1. DE LOS VEHÍCULOS.....	12
8.2. DE LOS CONDUCTORES .....	13
9. DISPOSICIONES GENERALES .....	14
<b>MODULO B: GERENCIA CORPORATIVA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS .....</b>	<b>15</b>
1. OBJETIVO.....	16
2. DATOS REFERENCIALES .....	16
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	16
4. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	16
4.1. DÍAS, HORARIOS Y TIPOS DE RECORRIDOS.....	16
5. SOLICITUDES Y COORDINACION.....	18
6. REGULACIÓN PARA LA UBICACIÓN Y ESPERA DE LOS PASAJEROS.....	18
7. SOLICITUDES Y SEGUIMIENTOS EN LINEA .....	19
8. ANTECEDENTES PARA CONFECCIÓN DE ESTADO DE PAGO .....	19
9. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO .....	20

10. EVALUACIÓN DE SERVICIOS .....	21
11. MULTAS OPERATIVAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
12. REGLAMENTACIÓN Y ESTÁNDARES DE SERVICIO .....	22
13. DE LOS CONDUCTORES .....	23
14. DISPOSICIONES GENERALES .....	23

## INTRODUCCIÓN

El presente documento comprende las especificaciones técnicas para el Servicio de Transporte de personas y encargos, en días hábiles e inhábiles, en cualquier horario y circunstancia, que garantice a Metro S.A. que sus requerimientos de transporte se realizarán de forma oportuna, segura y eficiente, de acuerdo con las solicitudes que realice y con estricto cumplimiento de las normativas que regulen contractualmente la prestación del servicio.

Para ello, se han dividido el servicio en dos módulos:

- Módulo A: Servicio para Gerencia Ingeniería de Operaciones y Mantenimiento
- Módulo B: Servicio para Gerencia Corporativa Administración y Finanzas.

## DEFINICIONES

<b>ADMINISTRADOR DE CONTRATO</b>	: Profesional nombrado por Metro S.A., contraparte del Administrador de Contrato del Prestador del Servicio en las materias, técnicas como administrativas y contractuales.
<b>PRESTADOR DE SERVICIO</b>	: Proponente seleccionado dentro del proceso de licitación, contratado por Metro S.A., para prestar los servicios que se soliciten en las bases del proceso.
<b>CC</b>	: Centro de Comunicaciones
<b>PROPONENTE</b>	: Empresa o agrupación de empresas que, acorde a lo estipulado en las Bases de Licitación, presentan los servicios detallados en las presentes Especificaciones Técnicas.
<b>PARTES</b>	: Designa, conjuntamente al Prestador del Servicio y a Metro S.A.
<b>MTT</b>	: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

## EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### MODULO A: SERVICIO PARA GERENCIA INGENIERÍA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO



AGOSTO 2024

## 1. OBJETIVO

La Gerencia ingeniería de Operaciones y Mantenimiento requiere la contratación del servicio de transporte de pasajeros y encargos a través de vehículos de radio taxis ejecutivos, de acuerdo con las descripciones y disposiciones señaladas en el presente documento.

## 2. DATOS REFERENCIALES

La información que se presenta a continuación es una estimación referencial de servicio que podría variar durante el curso del contrato, por lo que no implican un compromiso máximo ni mínimo a requerir para Metro S.A. durante la ejecución del contrato.

Los horarios principales del uso del servicio serían AM (04:00 hrs. a 08:00 hrs.) y PM (de 22:30 hrs. A 01:00 hrs.) Horarios aproximados, además de hacer uso del servicio de transporte durante todo el día, en forma ocasional. Este servicio de transporte es fundamental para la operación de Metro.

Aproximadamente, los servicios requeridos por Metro según horario y tipo de día son los siguientes:

	Día hábil	No hábil
AM	295	160
PM	180	165
*día hábil: de lunes a viernes excepto festivos		
* día no hábil: sábados, domingos y festivos		

Las cantidades de móviles indicadas son de carácter referencial y podrían ser modificadas de acuerdo a las necesidades operacionales de Metro S.A., lo cual será informado a las empresas prestadoras del servicio.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El Prestador del Servicio deberá estar en condiciones de efectuar el servicio de transporte durante todos los días del año, (hábiles e inhábiles), en cualquier horario (diurno y nocturno) y bajo cualquier circunstancia que sea requerido.

Cada vez que se solicite el servicio, el vehículo deberá presentarse en el lugar a la hora definida por Metro S.A.

Metro S.A. podrá variar el número de recorridos solicitados diariamente o anular los requerimientos de recorridos, como también modificar horarios, orígenes, destinos, intercambio de ocupantes, agregar o reducir cantidad original de pasajeros, sin necesidad de explicaciones, convalidaciones o indemnizaciones de ninguna naturaleza.

Metro S.A. podrá considerar distintos tipos de recorridos, los que establecerá según sus propias definiciones. Conforme a ello, el transportista debe encontrarse en condiciones de satisfacer las exigencias que imponen los recorridos que se indican en las presentes Especificaciones Técnicas.

## 4. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 4.1. DÍAS, HORARIOS Y TIPOS DE RECORRIDOS

- a) Transporte de Inicio de Servicio (Turno AM): Corresponde regularmente a las solicitudes del traslado desde los domicilios particulares ubicados en diversas comunas de la Región Metropolitana, a las estaciones de Metro S.A. o cualquiera de los lugares que Metro S.A. defina.

El horario de transporte para los recorridos de inicio de servicio será, aproximadamente, entre las 04:00 hrs. y las 08:00 hrs., todos los días del año. Los horarios indicados podrán ser modificados por Metro de acuerdo a sus necesidades, lo cual será informado previamente al Prestador del Servicio.

- b) Transporte de Fin de Servicio (Turno PM): Corresponde regularmente a solicitudes de recorridos que se realizan para traslados desde las instalaciones de Metro S.A. a los domicilios particulares del personal.

El horario del requerimiento es aproximadamente entre las 22:30 hrs. y las 01:30 hrs. para todos los días. Los horarios indicados podrán ser modificados por Metro de acuerdo a sus necesidades, lo cual será informado previamente al Prestador del Servicio.

- c) Transporte entre Instalaciones de Metro S.A.: Corresponde a recorridos que se realizan entre dependencias de Metro S.A. El servicio puede requerirse en distintas franjas horarias.
- d) Transporte por Situaciones Especiales: son solicitudes de transporte de personas o servicio de encargo, según diversos requerimientos no previstos.

#### **4.2. SOLICITUDES Y COORDINACION**

- a) El Coordinador de Radio Taxis o en su ausencia el Centro de Comunicaciones de Metro S.A. es la única área que podrá realizar solicitudes de transporte o recorridos operativos; estas solicitudes se realizarán vía correo electrónico o solicitud telefónica codificada.
- b) La cantidad de móviles a solicitar puede ser variable y será distribuida en el total de los contratos que Metro S.A. establezca de acuerdo con las cantidades garantizadas por el Prestador del Servicio. Metro podrá modificar, de acuerdo a sus necesidades las cantidades de solicitudes, independiente de las cantidades garantizadas por el Prestador del Servicio.
- c) Cada recorrido tendrá definido una fecha, lugar y hora para el inicio, destino, y en lo posible ocupantes, aspectos que no son modificables por parte del transportista, salvo expresa solicitud o autorización del Coordinador de Radio Taxi, o en su ausencia, del Centro de Comunicaciones.
- d) Será responsabilidad del Prestador del Servicio informar oportunamente al Centro de Comunicaciones de Metro S.A. de aquellos pasajeros que no salieron o se excusaron de viajar, para lo cual se enviara un formulario tipo (Excel) para el detalle de la información.
- e) En el caso eventual de solicitarse un vehículo, y éste sea anulado por Metro S.A. encontrándose el vehículo ya en el lugar solicitado, procederá el cobro de una tarifa mínima (bajada de bandera más el equivalente a 2 km. recorridos).
- f) Los inconvenientes que establezca el Prestador del Servicio durante el servicio deben ser notificados y documentados oportunamente al Centro de Comunicaciones de Metro S.A.

- g) Metro S.A. definirá la cantidad de vehículos a utilizar y enviará a las empresas adjudicadas la secuencia los recorridos a realizar.
  - a. En horario AM se enviará el horario de retiro de el o los pasajeros desde sus domicilios, y los destinos.
  - b. Para el horario PM se enviará los lugares donde los pasajeros abordarán los móviles (pudiendo abordar en diferentes dependencias de Metro S.A.), hora del inicio del servicio solicitado y la secuencia en la cual deben realizar los recorridos.
- h) Los servicios pueden ser con un pasajero o recorridos compartidos de dos o más pasajeros por vehículo. Es importante que se respete la secuencia de los recorridos para no alterar los horarios de recogida y de llegada de los pasajeros a sus destinos.
- i) Será responsabilidad del transportista, luego de recepcionar los requerimientos de los móviles (de inicio de servicio, de fin de servicio y entre dependencias) emitidos desde el Coordinador de Radio Taxi o por el Centro de Comunicaciones, verificar oportunamente la lógica de los recorridos, inconvenientes o incompatibilidades que pudieran existir; presentando alternativas al Centro de Comunicaciones de Metro S.A. para su revisión y posterior autorización según corresponda. Las empresas no podrán realizar modificaciones sin la autorización expresa del Centro de Comunicaciones.
- j) Será responsabilidad del Transportista privilegiar el recorrido más corto y expedito, entre un punto y otro. En el caso de las autopistas urbanas, se deberá evitar el paso por portales de peajes utilizando pistas laterales o caleteras asociadas a dichas autopistas, salvo expresa indicación del Centro de Comunicaciones de la cual debe quedar registro de la autorización.
- k) Solo el Coordinador de Radio Taxis o en su ausencia el centro de comunicaciones de Metro puede autorizar cambios en los recorridos, destinos, secuencias en los retiros del personal, pasajeros adicionales y cualquier otro cambio que suponga una modificación en la solicitud enviada por Metro.
- l) Transporte de Inicio y fin de Servicio: El Coordinador de Radio Taxis de Metro enviará un listado con las solicitudes para los recorridos a las 18:00 hrs del día anterior para recorridos AM; y 20:00 hrs del mismo día para los recorridos PM (horarios aproximados), sobre los cuales, en forma posterior se podrán realizar ajustes derivados de eventos de última hora como: anulaciones de personas o recorridos, ajustes en la distribución de personas y/o horarios, nuevos recorridos, entre otros.

Las solicitudes de ajuste y/o anulaciones posteriores al envío del listado serán confirmados por la operadora vía telefónica o correo electrónico al Centro de Comunicaciones.

- m) Transporte entre Instalaciones de Metro S.A.: Los recorridos por situaciones especiales tendrán definida fecha, lugar, hora de inicio, en lo posible ocupantes y destino. Estas solicitudes son codificadas por el Centro de Comunicaciones de Metro S.A. Ante eventuales discrepancias entre la solicitud y el usuario del recorrido, obligaran al transportista a confirmar con el Centro de Comunicaciones el nuevo requerimiento.

#### **4.3. REGULACIÓN PARA LA UBICACIÓN Y ESPERA DE LOS PASAJEROS**

El transportista debe transportar a toda persona (trabajador o no de Metro S.A.) que Metro S.A. establezca bajo las modalidades y formas convenidas.

Es responsabilidad del transportista agotar todos los medios para entregar una adecuada respuesta



o localizar a la persona que se le prestará el servicio. Para tal efecto, Metro S.A. requiere que el transportista cuente con los siguientes servicios:

- a) Central telefónica con operación durante las 24 horas del día, y además contar con un(a) Operador(a) con dedicación a Metro (con experiencia en atención de clientes corporativos), entre las 04:00 hrs. y las 07:00 hrs. durante la mañana y las 22:00 hrs. y las 01:00 hrs. durante la noche, estos horarios podrán ser modificados por Metro en atención a sus necesidades.
- b) Atención para las llamadas de los trabajadores de Metro, que realizan consultas en forma directa sobre la localización de su taxi, el Prestador del Servicio se compromete a entregar una información real y oportuna sobre el servicio consultado (ejemplo: tiempo real de llegada)
- c) Contacto directo con el pasajero: el Prestador del Servicio debe realizar contacto directo y oportuno con los pasajeros que debe retirar informando de su presencia en el lugar solicitado (a través de SMS, llamada telefónica u otro medio que debe ser claramente definido en la propuesta técnica). Ante la imposibilidad de localizar a algún pasajero, el transportista debe informar de forma inmediata al Centro de Comunicaciones.
- d) Para el Inicio del Servicio (AM), el tiempo máximo de espera que el Prestador del Servicio aplicará en cada domicilio será de 3 minutos; sin embargo, será responsabilidad del Prestador del Servicio asegurarse que el pasajero se encuentre efectivamente enterado de la presencia del vehículo en el domicilio. Con el propósito de resolver las diferencias ocasionadas a causa de descoordinaciones, el transportista deberá contar con los medios de prueba para validar la presencia de vehículo en el lugar indicado y horarios definidos según solicitud realizada por el Centro de Comunicaciones.
- e) En los recorridos de Fin de Servicio (PM), el Prestador del Servicio deberá esperar 15 minutos como máximo a los ocupantes, luego de haber informado la presencia del móvil en el lugar. Pasado este tiempo, deberá validar con el Centro de Comunicaciones de Metro S.A. la continuidad de la espera.
- f) Para el resto de los servicios se aplicará como norma general, que, si pasado un tiempo de 15 minutos el transportista no logra contacto con los pasajeros, deberá coordinar las respectivas instrucciones de espera a través del Centro de Comunicaciones.
- g) Sin embargo, toda vez que se solicite un servicio con menos de 1 hora de anticipación, el tiempo para que el vehículo se encuentre en el lugar solicitado no podrá exceder de 30 minutos.

## **5. ANTECEDENTES PARA CONFECCIÓN DE ESTADO DE PAGO**

Prestador del Servicio deberá entregar en forma mensual a Metro un archivo en Excel, el cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Fecha de la solicitud por parte de Metro.
- Código o Folio entregado por Metro
- Número de Vale
- Valor del recorrido
- Distancia recorrida
- Tiempo de espera
- Nombre de el o los pasajeros
- Origen
- Destino
- Placa patente del vehículo utilizado
- Identificación del conductor

Además de lo anterior Metro S.A. podrá solicitar al Transportista enviar los vales físicos (o digital), los cuales deberán estar en poder del Transportista a lo menos 3 meses desde efectuado el recorrido.

La falta de alguno de los datos anteriormente descritos será suficiente para que Metro no realice el pago del recorrido.

Metro no pagará los cobros por el uso de autopistas urbanas (TAG) o estacionamientos que no se encuentren previamente autorizados por el Centro de Comunicaciones. En ese último caso, el Prestador del Servicio deberá enviar la boleta por uso de peajes o estacionamientos en formato digital.

Metro revisará la distancia recorrida por el móvil, y podrá tomar la decisión ajustar la distancia (valorizada) a pagar cuando esta no esté justificada. Para esto se simula el recorrido utilizando cartografía propia o de terceros. En caso de existir modificaciones Metro procederá a notificar a las empresas.

## **6. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO**

Como condición general, el Prestador del Servicio se compromete a ejecutar las obligaciones del contrato de esta licitación en condiciones de máxima seguridad y diligencia a fin de cumplir con los índices de calidad de servicio de Metro S.A. y no ocasionar daños a su personal, a terceros, a los propios trabajadores de Metro S.A.

Metro S.A. tendrá la facultad de controlar y evaluar periódicamente la Gestión del Prestador del Servicio, la calidad del servicio prestado, y otros parámetros que estime relevantes en cuanto al debido y oportuno cumplimiento de los servicios contratados.

### **6.1. EVALUACIÓN DE SERVICIOS**

Las deficiencias detectadas en la calidad del servicio serán controladas en forma mensual por Metro, llevará un indicador de cumplimiento, el cual permitirá evaluar la calidad del servicio prestado por el Prestador del Servicio y podrá devengar en descuentos aplicables al monto mensual del servicio.

Este descuento es obtenido desde la “Pauta de Evaluación mensual de Servicios”, detallada en las presentes especificaciones.

El descuento máximo a aplicar será equivalente al 3% de la facturación neta del respectivo periodo.

La evaluación mensual de los servicios considera los siguientes parámetros de cumplimiento de servicio:

- a) **Disponibilidad de Vehículos:** es el porcentaje obtenido en función de los móviles efectivamente realizados sobre el total de servicio solicitados por Metro.
- b) **Puntualidad:** es el porcentaje obtenido en función de los servicios realizados que no presentaron atraso en el horario de inicio de su servicio.
- c) **Nivel de Servicio:** corresponde al total de móviles que no presentan reclamos sobre el total de servicios efectivamente realizados.
- d) **Cumplimiento de Estándar de servicio:** corresponde al total de móviles que no presentan incumplimientos a los estándares de servicios definidos en las presentes Especificaciones Técnicas.

La evaluación de servicios se realizará en base al resultado obtenido en la “Pauta de Evaluación mensual de Servicios”, detallada a continuación:

PAUTA DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS				
EMPRESA:		N° CONTRATO:		
Periodo:		Ponderación	Resultado	% a Aplicar
<b>1.- Disponibilidad de Vehículos</b>				<b>0,00%</b>
Cantidad de servicios solicitados		0		
Cantidad Servicios realizados		0		
Porcentaje de Cumplimiento		0,0%	33,3%	0,0%
<b>2.- Puntualidad</b>				<b>0,00%</b>
Total Servicios realizados		0		
Cantidad Servicios con atraso en la presentación del vehículo		0		
Porcentaje de Cumplimiento		0,0%	33,3%	0,0%
<b>3.- Nivel de Servicio</b>				<b>0,00%</b>
Total Servicios realizados		0		
Cantidad de Servicios con reclamo de usuarios		0		
Porcentaje de Cumplimiento		0,0%	16,7%	0,0%
<b>4.- Cumplimiento de Estándar de servicio</b>				<b>0,00%</b>
Total Servicios realizados		0		
Servicios con incumplimiento de reglamentación y/o Estándares de Servicio		0		
Porcentaje de Cumplimiento		0,0%	16,7%	0,0%
<b>Porcentaje de Cumplimiento General</b>		<b>100,00%</b>	<b>Descuento Aplicable</b>	<b>0,00%</b>

Incentivo por cumplimiento de servicio				
Mes	MES 1	MES 2	MES 3	Prom. trimestral
Monto Facturado	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
% cumplimiento	100,00%	100,00%	100,00%	
Monto del Incentivo *				\$ 0

RANGOS DE EVALUACIÓN PARA DESCUENTO				
RANGO DE APLICACIÓN:		V. Máximo: 3%	V. Mínimo: 0%	
Porcentaje de Cumplimiento	Rango			
Clasificación	Inferior (>=)	Superior (<)	% De Descuento	
Bueno	99,75%	100%	0,00%	
Aceptable	99,00%	99,75%	0,50%	
Leve	98,00%	99,00%	1,00%	
Medio	97,00%	98,00%	1,50%	
Menos Grave	96,00%	97,00%	2,00%	
Grave	0,00%	96,00%	3,00%	

La calidad del servicio entregado por el Prestador del Servicio durante la vigencia del contrato será evaluada en base a los incumplimientos que éste presente mensualmente, según la categorización indicada en la Pauta de Evaluación Mensual de Servicio, y según el impacto que estos tengan en la operación del Metro S.A. La aplicación de multas y garantías se realizará en base al tipo de incumplimiento.

## 6.2. INCENTIVOS

El nivel de servicio entregado por el Prestador del Servicio estará también afecto a la entrega de un incentivo por parte de Metro en los casos que se dé cumplimiento a los estándares establecidos en aspectos definidos como críticos para el servicio, para los servicios licitados se contempla el siguiente incentivo:

En el caso que el Prestador del Servicio tenga una tasa de cumplimiento general igual o superior a 99,75% en "Pauta de Evaluación mensual de Servicios", por tres meses consecutivos, Metro S.A. entregará como incentivo un monto adicional equivalente al 10% de la facturación neta promedio de

los tres meses evaluados. El monto máximo del incentivo no podrá superar \$3.000.000 (tres millones de pesos) impuestos incluidos.

El pago de ambos incentivos se hará efectivo juntamente con el estado de pago del último mes considerado en la medición de cumplimiento.

### **6.3. BAJA EN LA DOTACIÓN DE MÓVILES DISPONIBLES PARA METRO S.A.**

En caso de que el Prestador del Servicio, disminuya la cantidad de móviles disponibles para Metro en más de un 10%, por turno y por más de dos días consecutivos en día laboral, o por más de dos días para días sábado y/o Domingo en un mes calendario, perderá en forma automática el incentivo por cumplimiento de servicio del periodo correspondiente, indicado en el punto 6.2. de estas Especificaciones Técnicas.

## **7. USO DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS**

Cabe considerar que en Chile se estableció como meta que al año 2040 el 100% del transporte público debe ser eléctrico, siendo de interés de Metro ser parte de este cambio e incorporar dentro de sus servicios que involucren transporte, la electromovilidad.

El objetivo de Metro S.A. es mantener un compromiso ambiental permanente, incorporando electromovilidad a sus servicios de traslado de personal, y contando además con las medidas correspondientes para el cumplimiento de sus estrategias de carbono neutralidad.

Por lo anterior, es que el prestador se encuentra obligado, a contar del mes de enero del año 2027, a disponer como mínimo un 5% de vehículos 100% eléctricos de la flota total ofertada para Metro..

Para esto, el prestador deberá presentar una propuesta de implementación en su oferta técnica, indicando plazos y % de flota eléctrica comprometida. Dicha planificación no podrá exceder el plazo indicado previamente, o considerar un porcentaje menor al definido.

Desde el inicio y a medida en que el prestador del servicio incorpore un vehículo eléctrico a su flota deberá entregar en forma previa la siguiente información:

- Certificado de homologación
- Certificado vigente de inscripción en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros, otorgado por el MTT.

En caso de no cumplir con el porcentaje establecido (5 %) de vehículos eléctricos o de viajes con aquellos vehículos Metro no pagará el bono de calidad de servicio establecido en el punto 6.2. del periodo correspondiente.

En caso de tener 3 meses consecutivos sin cumplir con el 5% de vehículos eléctricos durante el mes, Metro S.A. podrá poner término al contrato.

## **8. REGLAMENTACIÓN Y ESTÁNDARES DE SERVICIO**

### **8.1. DE LOS VEHÍCULOS**

- a) Las Empresas deberán contar con el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros de la Región Metropolitana.
- b) Deberán cumplir con lo establecido en DS 212 del 21-11-1992 “Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros”, (y con sus actualizaciones).

- c) Tener capacidad para 4 pasajeros (excluido el conductor).
- d) Con respecto al uso de VAN o vehículos con decreto 80 éstas serán coordinadas y autorizadas por Metro S.A., y deberán cumplir todas las regulaciones vigentes.
- e) El Prestador del Servicio podrá utilizar vehículos con Decreto 80, los cuales podrán circular con un máximo de 4 pasajeros, salvo expresa solicitud del Coordinador de Radio Taxis o en su ausencia el Centro de Comunicaciones de Metro S.A. Estas deberán estar autorizadas por Metro S.A.
- f) El Prestador del Servicio deberá realizar el servicio con vehículos que se encuentren en óptimas condiciones mecánicas y de estado general (revisión técnica y homologación de gases vigente), de modo que garanticen la seguridad de los usuarios, a la vez de realizar los recorridos sin alteraciones a causa de desperfectos o conducción inadecuada (fuera de reglamento), como así mismo en vehículos aseados y con conductores bien presentados. Los vehículos deben contar con toda la documentación, seguros y verificaciones definidos por ley.
- g) El Prestador del Servicio deberá mantener en buen funcionamiento y de fácil visualización del taxímetro a fin de que Metro S.A. pueda disponer los controles que estime convenientes en base a dicha información.
- h) El Prestador del Servicio deberá realizar el servicio con vehículos que cuenten con placa o logotipo distintivo de la empresa.
- i) Metro podrá solicitar al Prestador del Servicio documentación reglamentaria del o los vehículos utilizados para uno o más servicios efectuados. Los documentos a solicitar serán: revisión técnica al día, Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros, otorgado por el MTT, entre otros.  
La empresa dispondrá de un plazo de 5 días de hábiles después de realizada la solicitud para la presentación de los documentos requeridos, en caso de no dar cumplimiento a esta disposición podrá devengar en el cobro de multas.
- j) Contar con TAG u otro dispositivo electrónico utilizado para las autopistas urbanas.

## **8.2. DE LOS CONDUCTORES**

- a) El Prestador del Servicio se obliga, a que los conductores de los vehículos respeten íntegramente la reglamentación de tránsito, velocidades y las señalizaciones asociadas.
- b) Los conductores deberán respetar las señalizaciones de tránsito ubicadas dentro de los recintos de Metro S.A. (velocidad, ingreso, estacionamiento, etc.), como también a los Protocolos de Seguridad establecidos por Metro S.A. cuando transite en su interior (talleres, patio Edificio Corporativo, etc.)
- c) Los conductores deberán portar credencial identificadora, la cual debe ser visible por los pasajeros.
- d) Buena presentación personal.
- e) Buen trato hacia los usuarios del servicio.

- f) Estar autorizados (licencia de conducir) para efectuar transporte de pasajeros en radio taxis, de acuerdo con la reglamentación vigente.

## **9. DISPOSICIONES GENERALES**

La empresa de Transporte deberá contar con el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros de la Región Metropolitana.

La empresa de Transporte deberá designar un Administrador del contrato, que será la contraparte técnica de Metro, además deberá controlar en forma permanentemente el servicio entregado, asegurando en todo momento el cumplimiento de los estándares establecidos por Metro.

De preferencia la empresa de Transporte deberá contar con página Web, y dar acceso al Administrador del Contrato de Metro para poder realizar seguimiento a los recorridos realizados, facturación, Etc.

El Prestador del Servicio deberá indicar en su oferta técnica la cantidad de móviles garantizados y disponibles para cada tipo de servicio (AM y PM). (Metro podrá enviar la totalidad de los vehículos indicados en la oferta técnica en un mismo horario). Base sobre la cual Metro realizará la adjudicación de servicios entre los Prestadores del Servicio. La cantidad de servicios asignados será revisada por metro en forma periódica, y podrá ser modificada en función del cumplimiento y las infracciones cursadas.

Las tarifas de los recorridos realizados se rigen por los valores establecidos por el MTT, en sus respectivas actualizaciones. No se considerarán reajustes a las tarifas ofertadas, salvo las actualizaciones de precio establecidas por el MTT, siempre y cuando el precio de banda ofertado sea menor a la actualización de precios del MTT.

El Prestador del Servicio deberá participar de una reunión de partida con la Subgerencia de Seguridad y Salud en Trabajo de Metro de Santiago, la que entregará los lineamientos de Seguridad y Salud que se deben cumplir en el contrato adjudicado.

**EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.**  
**ESPECIFICACIÓN TÉCNICA**

**MODULO B: SERVICIO PARA GERENCIA CORPORATIVA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**



AGOSTO 2024

## 1. OBJETIVO

La Gerencia corporativa de Administración y Finanzas requiere contratar el servicio de transporte de personas y encargos a través de vehículos de radiotaxis ejecutivos, según las descripciones y disposiciones señaladas en este documento.

## 2. DATOS REFERENCIALES

La información que se presenta a continuación es una estimación referencial y podría variar durante el curso del contrato. Por lo que no implican un compromiso máximo ni mínimo a requerir para Metro S.A. durante la ejecución del contrato.

Tipo	Cantidad
Viajes Promedio Diarios (lun. a dom.)	32
Viajes Promedio mensual	950
Tiempo Promedio por Viaje	1 hora

Actualmente los servicios se distribuyen en un 7% de viajes diurnos y 93% viajes nocturnos.

La cantidad de móviles a solicitar puede ser variable, y Metro S.A. podrá disminuir la cantidad de solicitudes, independiente de las cantidades garantizadas por el Prestador del Servicio. La adjudicación del total de viajes promedio será de manera parcial.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio se deberá efectuar durante todos los días del año, (hábiles e inhábiles), en cualquier horario (diurno y nocturno) y bajo cualquier circunstancia que sea requerido.

Cada vez que se solicite el servicio, el vehículo deberá presentarse en el lugar a la hora definida por Metro S.A. De acuerdo con lo establecido en las presentes especificaciones técnicas.

Metro S.A. podrá variar el número de recorridos a ser solicitados diariamente o anular los requerimientos de recorridos, como también modificar horarios, orígenes, destinos, intercambio de ocupantes, agregar o reducir cantidad original de pasajeros, sin necesidad de explicaciones, convalidaciones o indemnizaciones de ninguna naturaleza.

Se podrán considerar distintas estructuras y tipologías de viajes, las que establecerá según sus propias definiciones. A las cuales el Prestador del Servicio deberá encontrarse en condiciones de satisfacer. Las situaciones indicadas en los puntos señalados pueden ser variadas por Metro S.A.

## 4. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 4.1. DÍAS, HORARIOS Y TIPOS DE RECORRIDOS

- Transporte entre Instalaciones de Metro S.A.: Corresponde a recorridos que se realizan entre dependencias de Metro S.A.
- Transporte entre Instalaciones de Metro S.A. y Domicilios: Corresponde a recorridos que se realizan en horarios en los cuales no está disponible la red de Metro.



El horario de transporte para las letras a) y b) es aproximadamente desde las 23:00 a 7:00 hrs.

- c. Transporte por Situaciones Especiales: Son solicitudes de transporte de personas o servicio de encargo, según diversos requerimientos no previstos.
- d. Solicitudes excepcionales: Corresponden a solicitudes realizadas solo por la administración del servicio y que hacen referencia a autorizaciones en horarios específicos, centros de costo, ruta o algún otro criterio que Metro S.A considere deba ser previamente aprobado.

El horario de transporte para las letras c) y d) es aproximadamente desde las 7:01 a 22:59 hrs.

Metro S.A. podrá modificar estos horarios según necesidad y serán informados oportunamente al Prestador del Servicio.

El Prestador del Servicio deberá contar con móviles (vehículos) equipados para la prestación del servicio, ya sean estos de su propiedad o subcontratados, con objeto de satisfacer:

- Requerimientos programados: Aquellos que se solicitan con una debida anticipación de entrega del servicio vía correo, telefónicamente o a través de página web y/o aplicación (con más de 2 horas de antelación).
- Requerimientos por evento: Aquellos que se solicitan en el instante vía correo, telefónicamente o a través de página web y/o aplicación sin mediar una programación. El tiempo de espera no podrá exceder de 30 minutos, para que el vehículo se encuentre en el lugar solicitado.

El servicio contratado deberá incluir:

- Traslado en el vehículo solicitado (el que debe considerar conductor, vehículo equipado, combustible, etc.).
- Sistema de cobro (taxímetro u otro).
- Sistema de registro y control del servicio (base de datos, portal web, u otro similar).
- Sistema de atención de solicitudes (central de llamados, sistema web y/o aplicación, correo electrónico, etc.), los que deberán estar disponible 24 horas los 365 días del año. Todos los costos asociados a estos sistemas son exclusiva responsabilidad del Prestador del Servicio.

El servicio deberá ajustarse a la normativa legal vigente en lo referido a los vehículos y conductores los cuales deberán contar con las autorizaciones correspondientes para taxis básicos, ejecutivos y de turismo dictados por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y deberán contar con los seguros legales exigibles, los que deberán amparar a los pasajeros transportados. Eventualmente Metro S.A. podrá solicitar el servicio de VAN, el cual será cotizado con el Prestador del Servicio adjudicado, considerando variables de capacidad, ruta y tiempos asociados. Metro S.A se reserva el derecho de utilizar este servicio de VAN con este Prestador del Servicio o un tercero a su sola discreción.

El Prestador del Servicio deberá garantizar que los requerimientos de transporte de Metro S.A. se realizarán de forma oportuna (de acuerdo con los tiempos acordados), segura (conducción responsable, evitando todos los riesgos asociados durante el recorrido y seguros asociados) y eficiente (tomando las rutas más convenientes para que el recorrido sea en el menor tiempo posible).

## **5. SOLICITUDES Y COORDINACION**

- a. El general de las solicitudes será realizado vía telefónica, página web y/o aplicación o correo electrónico. Los casos excepcionales serán solicitados por la administración de Metro S.A. vía correo electrónico o a través de página web y/o aplicación.
- b. Cada recorrido tendrá definido una fecha, lugar y hora para el inicio, destino, y en lo posible ocupantes, aspectos que no son modificables por parte del Prestador del Servicio, salvo expresa solicitud o autorización de la administración del servicio de Metro S.A.
- c. Será responsabilidad del Prestador del Servicio informar en un plazo no mayor a 12 hrs. a la administración del contrato de Metro S.A. de aquellos funcionarios que no salieron o se excusaron de viajar.
- d. Será responsabilidad del Prestador del Servicio informar los servicios cancelados por él en un plazo mínimo de 1,5 horas de anticipación respecto del horario de inicio de recorrido.
- e. En el caso eventual de solicitarse un vehículo, y éste sea anulado por Metro S.A. encontrándose el vehículo ya en el lugar solicitado, procederá el cobro de una tarifa mínima (bajada de bandera más el equivalente a 2 km. recorridos).
- f. Los inconvenientes que establezca el Prestador del Servicio durante el servicio deben ser notificados y documentados en un plazo no mayor a 2 hrs. a la administración del servicio de Metro S.A. vía correo electrónico y dejando además constancia en planilla Excel y página web.
- g. Será responsabilidad del Prestador del Servicio privilegiar el recorrido más corto y expedito, entre un punto y otro. En el caso de las autopistas urbanas, se deberá evitar el paso por portales de peajes utilizando pistas laterales o caleteras asociadas a dichas autopistas y evitar pago de estacionamientos. Para ambos puntos, los costos asociados a estos servicios serán autorizados previamente por la administración de Metro S.A. de manera excepcional de la cual debe quedar registro de la autorización. No serán pagados los usos de tag, peaje o estacionamiento que no hayan sido validados por la administración.
- h. Solo la administración del servicio de Metro S.A. puede autorizar cambios en los recorridos, destinos, secuencias en los retiros del personal, pasajeros adicionales y cualquier otro cambio que suponga un cambio en la solicitud enviada por la administración de Metro S.A. al menos con 1 hora de anticipación.

## **6. REGULACIÓN PARA LA UBICACIÓN Y ESPERA DE LOS PASAJEROS**

El Prestador del Servicio debe transportar a toda persona (trabajador o no de Metro S.A.) que Metro S.A. establezca bajo las modalidades y formas convenidas.

Es responsabilidad del Prestador del Servicio agotar todos los medios para entregar una adecuada respuesta o localizar a la persona que se le prestará el servicio. Para tal efecto, Metro S.A. requiere que el Prestador del Servicio cuente con los siguientes servicios:

- a. Atención para las llamadas de los pasajeros de Metro S.A., que realizan consultas en forma directa sobre la localización de su taxi, el Prestador del Servicio se compromete a entregar una información real y oportuna sobre el servicio consultado (ejemplo: tiempo real de llegada)
- b. Contacto directo con el pasajero: el Prestador del Servicio debe realizar contacto directo y oportuno con los pasajeros que debe retirar informando de su presencia en el lugar solicitado (a través de SMS, llamada telefónica u otro medio que debe ser claramente definido en la propuesta técnica). Ante la imposibilidad de localizar a algún pasajero, el Prestador del Servicio debe informar en un tiempo no mayor a 5 minutos a la administración del servicio de Metro S.A. a través de correo electrónico.
- c. Para el resto de los servicios se aplicará como norma general que, si pasado un tiempo de 15 minutos el Prestador del Servicio no logra contacto con los pasajeros, deberá coordinar las respectivas instrucciones de espera a través de la administración del servicio de Metro S.A.
- d. Sin embargo, toda vez que se solicite el servicio con menos 1 hora de anticipación, el tiempo de espera no podrá exceder de 30 minutos, para que el vehículo se encuentre en el lugar solicitado.

## **7. SOLICITUDES Y SEGUIMIENTOS EN LINEA**

El Prestador del Servicio debe incorporar un sistema de gestión web y/o aplicación que permita que los usuarios puedan reservar sus viajes y hacer seguimiento de ellos. Además, se deberá entregar un perfil avanzado al administrador del servicio de Metro S.A. para poder revisar los servicios solicitados, hacer solicitudes y poder descargar información.

Es importante que dicha herramienta tenga las siguientes funciones:

- Crear solicitudes en línea por los usuarios.
- Revisión de los servicios solicitados y su estado.
- Permitir crear perfiles de usuarios para ingreso de solicitudes.
- Generar informes y/o descargar información.
- El sistema deberá permitir solicitudes de viajes en los horarios autorizados. En caso de solicitudes realizadas fuera de estos horarios deberán ser autorizados por sistema y/o correo electrónico por el administrador del servicio.

El Prestador del Servicio adjudicado, deberá hacer una demostración de esta plataforma a la administración del servicio para su correcto uso y confeccionar un manual de usuario con el paso a paso para ser entregado a las diferentes personas que utilizarán este sistema. En caso de requerirse, se realizará capacitación telemática previa coordinación.

Los costos asociados al sistema de gestión web y/o aplicación incluyendo el costo de licenciamiento en caso de ser requerido son cargo del Prestador del Servicio.

## **8. ANTECEDENTES PARA CONFECCIÓN DE ESTADO DE PAGO**

El Prestador del Servicio deberá registrar en planilla Excel (compartida en la nube con el administrador del contrato Metro) y entregar de manera mensual los 5 primeros días hábiles del mes

siguiente todos los antecedentes necesarios para el pago respectivo de los servicios. Metro S.A. no pagara los cobros por el uso de autopistas urbanas (TAG) o estacionamientos que no se encuentren previamente autorizados por la administración del servicio de Metro S.A.

El archivo entregado debe contener al menos la siguiente información:

- Numero de reserva.
- Numero de vale.
- Fecha de solicitud.
- Origen y Comuna.
- Destino y Comuna.
- Placa patente del vehículo utilizado
- Nombre de Solicitante.
- Rut de Solicitante.
- Nombre del o los pasajeros.
- Rut del o los pasajeros.
- Centro de costo.
- Hora de retiro / inicio recorrido.
- Hora fin de recorrido.
- Tiempo total del recorrido.
- Kilómetros y metros recorridos.
- Minutos de espera.
- Valor del recorrido detallado.
- Boleta taxímetro si es necesario.

Y todos los datos que Metro S.A considere necesarios para el pago de los servicios.

Además de lo anterior Metro S.A. podrá solicitar al Transportista enviar los vales físicos (o digital), los cuales deberán estar en poder del Transportista a lo menos 3 meses desde efectuado el recorrido.

Esta información deberá estar disponible para descargar desde plataforma web del Prestador del Servicio solo para los perfiles autorizados.

Además, deberá tener respaldo de las boletas gestionadas en los recorridos como, por ejemplo: taxímetro, peajes y estacionamientos autorizados entre otros documentos en caso de ser requeridos para revisión.

La falta de alguno de los datos anteriormente descritos será suficiente para que Metro S.A. no realice el pago del recorrido.

Metro S.A. revisará la distancia recorrida por el móvil, y podrá tomar la decisión ajustar la distancia (valorizada) a pagar cuando esta no esté justificada. Para esto se simula el recorrido utilizando cartografía propia o de terceros. En caso de existir modificaciones Metro S.A procederá a notificar a las empresas.

## **9. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO**

Como condición general, el Prestador del Servicio se compromete a ejecutar las obligaciones del contrato de esta licitación en condiciones de máxima seguridad y diligencia a fin de cumplir con los índices de calidad de servicio de Metro S.A. y no ocasionar daños a su personal, a terceros, a los propios trabajadores de Metro S.A.

Metro S.A. tendrá la facultad de controlar y evaluar periódicamente la Gestión del Prestador del Servicio, la calidad del servicio prestado, y otros parámetros que estime relevantes en cuanto al debido y oportuno cumplimiento de los servicios contratados.

## 10. EVALUACIÓN DE SERVICIOS

Las deficiencias detectadas en la calidad del servicio serán controladas en forma mensual por Metro S.A, mediante un indicador de cumplimiento para cada uno de los siguientes conceptos:

- Disponibilidad de Vehículos:** Es el porcentaje obtenido en función de los servicios efectivamente realizados sobre el total de los servicios solicitados por Metro S.A.
- Puntualidad:** Es el porcentaje obtenido en función de los servicios realizados que no presentaron atraso en el horario de inicio de su servicio, sobre el total de servicios efectivamente realizados.
- Cumplimiento de Estándar de servicio:** Es el porcentaje obtenido en función de los móviles que no presenten incumplimientos a los estándares de servicio definidos en las Especificaciones Técnicas con respecto a la totalidad de servicios prestados.
- Reclamos del Servicio:** Es el porcentaje obtenido en función de los móviles que no presentan reclamos por escrito válidos sobre el total de servicios efectivamente realizados.

Concepto a Evaluar	% Cumplimiento
Disponibilidad de vehículos	100%
Puntualidad	99,5%
Cumplimiento de Estándar de Servicio	100%
Reclamos del Servicio	99,8%

Nota: El presente cuadro, tiene por objetivo hacer seguimiento y control del Prestador del Servicio adjudicado de la operación del servicio. No corresponde y no forma parte de la Evaluación Técnica.

## 11. USO DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

Cabe considerar que en Chile se estableció como meta que al año 2040 el 100% del transporte público debe ser eléctrico, siendo de interés de Metro ser parte de este cambio e incorporar dentro de sus servicios que involucren transporte, la electromovilidad.

El objetivo de Metro S.A. es mantener un compromiso ambiental permanente, incorporando electromovilidad a sus servicios de traslado de personal, y contando además con las medidas correspondientes para el cumplimiento de sus estrategias de carbono neutralidad.

Por lo anterior, es que el prestador se encuentra obligado, a contar del mes de enero del año 2027, a disponer como mínimo un 5% de vehículos 100% eléctricos de la flota total ofertada para Metro.

Para esto, el prestador deberá presentar una propuesta de implementación en su oferta técnica, indicando plazos y % de flota eléctrica comprometida. Dicha planificación no podrá exceder el plazo indicado previamente, o considerar un porcentaje menor al definido.

Desde el inicio y a medida en que el prestador del servicio incorpore un vehículo eléctrico a su flota deberá entregar en forma previa la siguiente información:

- Certificado de homologación
- Certificado vigente de inscripción en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros, otorgado por el MTT.

En caso de no cumplir con el porcentaje establecido (5 %) de vehículos eléctricos o de viajes con aquellos vehículos, Metro aplicará una multa, según lo estipulado en las bases de contrato.

## **12. REGLAMENTACIÓN Y ESTÁNDARES DE SERVICIO**

- a. DE LOS VEHÍCULOS El servicio deberá ser prestado con vehículos que cumplan las regulaciones establecidas en el proceso de Licitación Pública de Taxis Básicos, Taxis Ejecutivos y Taxis de Turismo en Vías de la Región Metropolitana, 2005, (y/o sus actualizaciones y ampliaciones) realizado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- b. Deberán cumplir con lo establecido en DS.212 del 21-11-1992 “Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros”, (y con sus actualizaciones), o cumplir con lo establecido en la ley 21.553 y su respectivo reglamento.
- c. Tener capacidad para 4 pasajeros (excluido el conductor).
- d. Con respecto al uso de VAN o vehículos con decreto 80 éstas serán coordinadas y autorizadas por Metro S.A., y deberán cumplir todas las regulaciones vigentes.
- e. El Prestador del Servicio deberá realizar el servicio con vehículos que se encuentren en óptimas condiciones mecánicas y de estado general (revisión técnica y homologación de gases vigente), de modo que garanticen la seguridad de los usuarios, a la vez de realizar los recorridos sin alteraciones a causa de desperfectos o conducción inadecuada (fuera de reglamento), como a sí mismo en vehículos aseados y con conductores bien presentados. Los vehículos deben contar con toda la documentación, seguros y verificaciones definidos por ley.
- f. El Prestador del Servicio deberá mantener en buen funcionamiento y de fácil visualización del taxímetro a fin de que Metro S.A. pueda disponer los controles que estime convenientes en base a dicha información.
- g. El Prestador del Servicio deberá realizar el servicio con vehículos que cuenten con placa o logotipo distintivo de la empresa.
- h. Metro S.A. podrá solicitar al Prestador del Servicio documentación reglamentaria del o los vehículos utilizados para uno o más servicios efectuados. Los documentos por solicitar

serán: revisión técnica al día, Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Servicios de Transporte de Pasajeros, otorgado por el MTT, entre otros.

La empresa dispondrá de un plazo de 5 días de hábiles después de realizada la solicitud para la presentación de los documentos requeridos, en caso de no dar cumplimiento a esta disposición podrá devengar en el cobro de multas.

- i. Contar con TAG u otro dispositivo electrónico utilizado para las autopistas urbanas.
- j. Metro S.A podrá solicitar de manera excepcional durante la vigencia del contrato servicios que se deban realizar con móviles eléctricos.

### **13. DE LOS CONDUCTORES**

- a. El transportista se obliga, a que los conductores de los vehículos respeten íntegramente la reglamentación de tránsito, velocidades y las señalizaciones asociadas.
- b. Las multas de tránsito serán responsabilidad del conductor y Prestador del Servicio, Metro S.A. no pagará conceptos asociados a multas de tránsito. Metro S.A evaluará las acciones a seguir ante las reiteradas infracciones de tránsito.
- c. Los conductores deberán tener la licencia correspondiente para este tipo de servicio: A1, A2 o A3.
- d. Los conductores deberán respetar las señalizaciones de tránsito ubicadas dentro de los recintos de Metro S.A. (velocidad, ingreso, estacionamiento, etc.), como también a los Protocolos de Seguridad establecidos por Metro S.A. cuando transite en su interior (talleres, patio Edificio Corporativo, etc.)
- e. Los conductores deberán portar credencial identificadora, la cual debe ser visible por los pasajeros.
- f. Buena presentación personal.
- g. Buen trato hacia los usuarios del servicio.
- h. Estar autorizados (licencia de conducir) para efectuar transporte de pasajeros en radio taxis, de acuerdo con la reglamentación vigente.

### **14. DISPOSICIONES GENERALES**

La empresa de Transporte deberá designar un Administrador del contrato, que será la contraparte técnica de Metro S.A., además deberá controlar en forma permanentemente el servicio entregado, asegurando en todo momento el cumplimiento de los estándares establecidos por Metro S.A.

El Prestador del Servicio adjudicado deberá participar de una reunión de partida con la Subgerencia de Seguridad y Salud en Trabajo de Metro de Santiago, la que entregará los lineamientos de Seguridad y Salud que se deben cumplir en el contrato adjudicado.

Las tarifas de los recorridos realizados serán las establecidas por el MTT, en sus respectivas actualizaciones. No se consideran reajustes a las tarifas ofertadas, salvo las actualizaciones de precio establecidas por el MTT, siempre y cuando el precio de banda ofertado sea menor a la actualización de precios del MTT.