

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LICITACIÓN PÚBLICA PARA SERVICIO DE EMPRESAS DE SERVICIOS TRANSITORIOS PARA METRO S.A.

Artículo N°1 OBJETIVO

Contratar el servicio de Empresas de Servicios Transitorios, de ahora en adelante EST, para asegurar un servicio oportuno de personas calificadas, académicamente o de acuerdo a su experiencia, que cumplan con los requisitos del perfil solicitado en el tiempo que responda las necesidades contingentes de nuestros clientes internos, de forma rápida y oportuna.

Artículo N°2 DIAGNOSTICO SITUACION ACTUAL

El 14 de enero de 2007 entró en vigencia la Ley 20.123 que regula a las empresas de servicios transitorios. En esta ley se define de la empresa de servicios transitorios, del contrato de puesta a disposición de trabajadores y del contrato de trabajo de servicios transitorios, donde determina responsabilidades a la empresa usuaria y la EST.

Actualmente, Metro busca responder a las necesidades internas de la organización en cubrir servicios transitorios de la manera más rápida y eficiente posible, resguardando los intereses de la empresa.

Debido a lo anterior, y por la especificidad del servicio ofrecido en términos de este tipo de reclutamiento, se hace necesario licitar un Contrato Marco de Puesta a Disposición de Trabajadores Bajo la Modalidad de Servicios Transitorios.

Artículo N°3 EMPRESAS PARTICIPANTES

Podrán participar en esta licitación todas las empresas que retiren las Bases, que tengan oficinas en Santiago, que cuenten con personal idóneo y acorde a la cantidad de servicios estimados a solicitar, con disponibilidad en horario laboral administrativo, contar con experiencia en la prestación de estos servicios y que estén acreditadas por la Dirección del Trabajo.

Para efectos laborales, se considera que todas las empresas de servicios transitorios cumplan con las siguientes características:

- Que sea persona jurídica
- Que se encuentre inscrita en los registros públicos de EST que debe habilitar la Dirección del Trabajo
- Su nombre o razón social deberá incluir la expresión "Empresa de Servicios Transitorios" o la sigla "EST"
- No ser matrices, filiales, coligadas, relacionadas ni tener interés directo o indirecto, participación o relación societaria de ningún tipo con la empresa usuaria
- Constituir una garantía en la Dirección del Trabajo, para responder ante las obligaciones laborales y previsionales frente a sus trabajadores.

Artículo N°4 SERVICIOS REQUERIDOS

Metro requiere contratar el servicio de EST para cubrir las necesidades inmediatas de los clientes internos en áreas administrativas, operativas y profesionales. A continuación se definen los perfiles para cada cargo a solicitar.

Perfil para la Empresa

Todas las personas que se desempeñen en Metro deberán contar como base con el siguiente perfil:

- Trabajo en equipo y colaboración
- Orientación a la calidad
- Orientación al cliente interno/externo
- Seguridad, transparencia y eficiencia
- Actitud positiva hacia el trabajo

Las solicitudes de candidatos podrán poseer las siguientes características como base, según el servicio solicitado:

a) PERFIL ADMINISTRATIVO

Cargos

A continuación se describirán algunos cargos requeridos y la descripción básica de sus funciones

Cargo	Descripción	Rango Renta Líquida Trabajador
Estafeta o Junior	Realizar trámites, despacho y entrega de correspondencia y/o documentación, contribuir en procesos para dar continuidad al trabajo en Recursos Humanos.	\$ 250.000 – \$ 300.000
Secretaría (Recepcionista, Administrativa, Ejecutiva o Gerencial)	Apoyo en la realización de labores administrativas de la gerencia, como organizar, recepcionar, despachar y archivar documentos, atender a clientes internos o externos.	\$350.000 - \$600.000
Administrativo Contable	Desarrollo de funciones contables relacionadas a la revisión y registro de facturas y boletas, realización de registros contables, entre otros; dentro de los parámetros legales establecidos.	\$350.000 - \$450.000
Técnico administrativo	Desarrollo de funciones administrativas relacionadas a la gestión del área solicitante, tales como apoyo a la gestión, coordinación, controlar y revisión de información, realización de base de datos, entre otros.	\$300.000 - \$500.000
Digitador	Digitar y mantener archivada la información según requiera la jefatura, y revisar constantemente los datos ingresados para evitar errores.	\$300.000 - \$400.000
Coordinador de Capacitación	Coordinación, programación, ejecución y supervisión de actividades de capacitación y entrenamiento asignado.	\$380.000 - \$420.000

Ejecutivo Atención Clientes	Desarrollo de funciones administrativas en las oficinas de atención al cliente, en el análisis y clasificación de información, entrega de reportes diarios y coordinar para comunicar información a clientes internos.	\$300.000 - \$400.000
-----------------------------	--	-----------------------

Perfil base de los cargos administrativos:

- Poseer licencia de enseñanza media, título de técnico o cursar carreras de nivel técnico superior en relación a las características del servicio solicitado
- Contar con experiencia laboral relacionada al servicio solicitado
- Contar con dominio de idiomas si así se requiere
- Contar con manejo a nivel usuario o medio en Microsoft Office
- Contar con manejo en otro software si así se requiere
- Poseer comunicación efectiva (dicción, coherencia, claridad y orden)

b) PERFIL OPERATIVO

Cargos

A continuación se describirán algunos cargos requeridos y la descripción básica de sus funciones

Cargo	Descripción	Rango de Rentas
Operativo Fabricación de Boletos (Ayudante y Operador)	Operar las máquinas utilizadas en el proceso de fabricación de boletos	\$250.000 – \$320.000
Operativo de Bodega	Realizar funciones operativas relacionadas a la entrega de uniformes, apoyo a la bodega de Metro, entre otros.	\$300.000 - \$350.000
Administrativo de Bodega	Organizar, recepcionar, despachar los materiales a los diferentes clientes internos; realizar control de calidad a los materiales de bodega, atender a clientes internos según la información requerida.	\$300.000 - \$350.000

Perfil base de los cargos operativos

- Poseer Licencia de Enseñanza Media, título técnico o de nivel superior, según cargo.
- Contar con experiencia laboral en el rubro
- Contar con manejo de software asociados al cargo
- Contar con certificaciones relacionadas al cargo, si así se requiere

c) PERFIL PROFESIONAL

Cargos

A continuación se describirán algunos cargos requeridos y la descripción básica de sus funciones

Cargo	Descripción	Rango de Rentas
Analista	Planificar, organizar, controlar y desarrollar procesos claves, levantar indicadores de control, responder a necesidades del área, establecer comunicación entre los clientes internos y externos si requiere, y responder ante las necesidades de análisis del área solicitante.	\$510.000 – \$1.250.000
Contador Auditor	Gestionar y ejecutar correctamente los procedimientos contables establecidos por el área solicitante.	\$600.000 - \$700.000
Arquitecto	Arquitecto de proyectos, con capacidad de desarrollo de soluciones de arquitectura, revisión de avances, aplicación de manuales y verificación de cumplimientos normativos, entre otros.	\$1.000.000 - \$1.300.000
Inspector de Obras	Control de avance de instalaciones, control de documentos técnicos y programas de ejecución, coordinaciones internas y externas, entre otras.	\$600.000 - \$750.000

Perfil base de los cargos profesionales

- Contar con título universitario de pregrado, o egresado si requiere el área solicitante.
- Contar con cursos, postgrados, diplomados o magister, si así se requiere
- Contar con experiencia laboral relacionada al servicio solicitado
- Contar con dominio de idiomas si así se requiere
- Contar con manejo de software específicos de la función a desarrollar
- Contar con manejo de Microsoft Office
- Contar con certificación en procesos, maquinarias u otros, si así se requiere

Metro S.A. deja sujeto a modificación los perfiles y descripciones de cargos, ya que pueden variar dependiendo de las necesidades de cada área de Metro, como bien se pueden requerir otros perfiles y cargos no indicados en el listado. Además, el rango de renta también puede ser modificado según las exigencias al perfil requerido, variaciones del mercado y reajustes.

Artículo N°5 SOLICITUD DE SERVICIO ESTIMADO

Metro S.A. estima la contratación transitoria aproximada de 180 servicios* de forma anual; en relación a las siguientes casuales expuestas en la Ley 20.123:

- Suspensión del contrato de trabajo, como licencias médicas, descansos de maternidad o feriados legales
- Proyectos nuevos de la empresa, como construcción de nuevas instalaciones, ampliación de instalaciones existentes, expansión a nuevos mercados, implementación de proyectos, entre otros.
- Aumentos ocasionales, sean periódicos o extraordinarios, de una actividad en una determinada sección, faena o establecimiento de la empresa
- Trabajos urgentes, que requieran ejecución inmediata, como reparación de instalaciones y servicios de la empresa.

Frente a estas necesidades, los plazos de solicitud de las personas pueden variar desde dos semanas

hasta 6 o 7 meses en caso de licencias maternales; según definición en el artículo N°183-O de la Ley 20.123.

A modo de ejemplo, se adjunta tabla con número total de servicios por perfil requerido:

N° de servicios por Perfil requerido año 2014*		
Administrativos	Operativos	Profesionales
150	60	36

* Se considera un servicio como un contrato de trabajo/mes.

Artículo N° 6 REQUERIMIENTOS AL OFERENTE RESPECTO DEL SERVICIO

Para entablar relación entre la EST y Metro, se requiere poner a disposición de un(a) ejecutivo(a) para mantener contacto de forma continua y canalizar los requerimientos a través de un sólo canal, sin perjudicar el avance del proceso. Se solicita establecer un medio de comunicación para situaciones de contingencias.

Al solicitar los servicios transitorios, requerimos del oferente el cumplimiento de las siguientes condiciones del servicio:

- De las condiciones del trabajo: Es responsabilidad de la EST indicar a los postulantes las condiciones laborales y características de las funciones a realizar, esto incluye plazos, horarios, locación del trabajo, beneficios, remuneración, entre otros.
- Del plazo de candidatos: Se requiere enviar una mínimo dupla, terna o más candidatos para cada solicitud en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el envío de la solicitud a la EST.
- De los antecedentes de los candidatos:
 - Al momento de enviar los candidatos para las solicitudes, debe acompañar el curriculum vitae e informe psicológico, indicando que el candidato es apto para el trabajo solicitado.
 - El candidato debe cumplir con los requisitos académicos, experiencia laboral y cualidades solicitadas correspondientes a la ocupación del cargo.
- Del proceso de selección de los trabajadores: Una vez enviado los candidatos, se agenda las entrevistas y se informa a la EST del seleccionado y fecha acordada, donde la empresa deberá dar respuesta oportunamente a la confirmación del candidato. En caso de no conformidad con los candidatos enviados, se solicitarán nuevos curriculum. Si en esta instancia no se selecciona ningún candidato por no conformidad o no hay más candidatos, se declara desierta la solicitud.
- De los Elementos de Protección Personal: En caso de que se requiera un servicio con elementos de protección personal, se solicitará a la empresa proveerlos. Para ello la empresa de servicios transitorios deben proveer calzado dieléctrico, por lo que debe estar certificado de acuerdo a Norma Chilena 2147/ 1 y 2.
- Del cumplimiento del servicio: La EST debe garantizar el cumplimiento de la permanencia del servicio dentro de los plazos previstos, pudiendo reemplazar a la persona si se presenta algún inconveniente, en un plazo máximo de 3 días hábiles cumpliendo los requisitos esperados para el cargo a reemplazar. En tal caso, los gastos de administración generados por la contratación de un nuevo trabajador para el reemplazo correrán por parte de la EST, debido a que es su responsabilidad garantizar la permanencia de los trabajadores hasta que finalicen su contrato.

- De la cotización del servicio: Se solicitará a la EST emitir una cotización por cada requerimiento solicitado, en pesos chilenos, informando de forma detallada los costos del servicio más margen de la empresa, según detalle adjunto en Anexo N° 1

Artículo N°7 SOLICITUD Y BENEFICIOS

Metro S.A. enviará al ejecutivo de la EST la solicitud de un requerimiento a través de un formato definido, el cual contemplará los siguientes aspectos*:

- Nombre del cargo a solicitar
- Descripción del cargo
- Perfil del cargo
- Lugar de trabajo
- Tiempo solicitado
- Motivo de la solicitud
- Fecha de la solicitud
- Horario de trabajo
- Remuneración
- Beneficios
- Áreas solicitantes

Metro S.A. dispondrá de beneficios para el trabajador de servicio transitorios, los cuales están sujetos a modificación.

**Queda sujeto a modificación*

Artículo N°8 VIGENCIA Y PLAZOS DEL CONTRATO DE TRABAJO

Metro S.A. requerirá que la vigencia de los contratos sea de forma mensual, hasta la fecha solicitada o tope, según el marco legal; al igual que la renovación de éstos será de forma mensual.

El término del contrato de trabajo queda sujeto a lo estipulado en el Código del Trabajo.

La empresa de servicios transitorios tiene de plazo 2 a 5 días hábiles, según vigencia del contrato, para enviar la copia del contrato del trabajador y la puesta a disposición.

Artículo N° 9 PROCESO DE EVALUACIÓN

Al término del servicio se realizará una evaluación al trabajador de EST en relación a los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los horarios de trabajo
- Cumplimiento del trabajo asignado
- Cumplimiento acorde a las conductas, valores y cultura de Metro

Esta evaluación será realizada por el Jefe Directo del trabajador de forma mensual, el cual será entregado al área de Servicios Externos para evaluar el desempeño del trabajador transitorio, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de servicio contratado.

Artículo N°10 EVALUACIÓN A EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS

Metro S.A. realizará de forma semestral evaluaciones al servicio prestado por la empresa de servicios transitorios, la cual se medirá de la siguiente forma:

Crterios	Estándar Esperado	Nivel de incumplimiento	Herramienta de Medición
1. Cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales	Certificado sin observaciones	Menos Grave: Certificado con observaciones y documentos de regularización de observaciones Grave: Certificado con observaciones sin regularizar	F30-1
2. N° de reclamos semestral	0 a 6	Leve: 7 a 12 Menos Grave: 13 a 30 Grave: 31 o más	Reclamos a través de amonestación escrita por parte de Jefatura Directa
3. Tiempos de respuesta por requerimientos	Envío de candidatos entre 1 a 3 días (se consideran solo candidatos con toda la documentación solicitada en el punto N°6)	Leve: 4 a 5 días hábiles Menos grave: 6 a 8 días hábiles Grave: 9 o más días hábiles	Fecha recibo de CV
4. Reemplazo de trabajador (por requerimiento)	Días de espera para reemplazo del trabajador 1 a 3 días hábiles	Leve: 4 días hábiles Menos grave: 5 a 6 días hábiles Grave: 7 o más días hábiles	Fecha recibo de CV de remplazo
5. Incumplimiento en estándares de Elementos de Protección Personal	Cumple estándar de Metro	Grave: Bajo estándares de Metro	Estándar de Calidad de EEP

Los criterios que no cumplan el estándar serán multados según gravedad, de acuerdo al artículo N° 25 de Bases Administrativas.

Artículo N°11 AMONESTACIONES Y MULTAS

La Jefatura Directa del trabajador transitorio tendrá la facultad de emitir amonestaciones por escrito cuando considere pertinente por el incumplimiento del servicio en los siguientes criterios:

Infracción Leve:

- Presentación personal descuidada del trabajador
- Incumplimiento en los horarios de entrada y salida del trabajador (ver Tabla de atrasos)
- No cumplir con el reglamento de higiene y seguridad de Metro
- N° de reclamos por servicio deficiente de la Jefatura Directa (ver Tabla de reclamos)

Infracción Menos Grave:

- N° de reclamos por servicio deficiente de la Jefatura Directa (ver Tabla de reclamos)
- Ausencias injustificadas reiteradas al trabajo lo que permite la ley
- Dar mal uso a los activos fijos entregados para efectuar sus funciones
- Incumplimiento en los horarios de entrada y salida del trabajador (ver Tabla de atrasos)
- Obtener un nivel de incumplimiento "menos grave", en uno o más de los 5 criterios evaluados en la "Evaluación a empresa de servicios transitorios" de manera semestral definidos en el artículo N°10

Infracción Grave:

- Incumplimiento en los horarios de entrada y salida del trabajador (ver Tabla de atrasos)
- N° de reclamos por servicio deficiente de la Jefatura Directa, a través de amonestación escrita (Tabla de reclamos)
- Sustracción de especies o valores de las dependencias de Metro. En este caso, será responsabilidad de la empresa contratista responder con las especies o valores sustraídos, previa investigación.
- Ingesta o consumo de bebidas alcohólicas u otros equivalentes durante los horarios de trabajo
- Efectuar cualquier tipo de actividad paralela al trabajo a realizar y/o comercializar especies, igualmente que participar o facilitar la ejecución de ilícitos
- Ingresar cualquier tipo de armas a las dependencias de Metro
- No respetar las normas de Prevención de Riesgos ocasionando daño a las personas, instalaciones o activos de éstas
- Ausencias injustificadas reiteradas al trabajo, según artículo N° 160, inciso 3, del Código del Trabajo
- Abandono del puesto de trabajo en forma injustificada, según artículo N° 160, inciso 4, del Código del Trabajo
- No devolver credencial y carta de servicio al finalizar el contrato de trabajo (antes de un plazo de 5 días hábiles)
- Obtener un nivel de incumplimiento "grave", en uno o más de los 5 criterios evaluados en la "Evaluación a empresa de servicios transitorios" de manera semestral definidos en el artículo N°10
- Incumplimiento en las condiciones laborales y previsionales del personal en forma y plazos.

TABLA DE ATRASOS*		
Condición	Tiempo	N° de veces
Aceptable	0 a 5 minutos	1 día a la semana / entre 1 a 4 veces al mes
Leve	0 a 5 minutos	2 o más días a la semana / 5 o más veces al mes
Menos Grave	5 a 15 minutos	1 día a la semana /entre 1 a 2 veces al mes
Grave	5 a 15 minutos	2 días a la semana / 3 o más veces al mes
	15 o más	1 día a la semana / 1 o más veces al mes

* *Queda exento de multa los atrasos por situaciones de contingencia del servicio de transporte*

TABLA DE N° DE RECLAMOS POR TRABAJADOR POR MES	
Condición	N° de veces
Aceptable	0
Leve	1 a 2
Menos Grave	3 a 5
Grave	5 o más

En caso de que el trabajador cometa una infracción no incluida en el detalle anterior, se establecerá un criterio para impartir una multa dependiendo de la gravedad de ésta.

En el caso de infracción por incumplimientos relacionado con la “Evaluación a Empresa de Servicios Transitorios” cada criterio es una infracción.

Artículo N°12 RESULTADOS ESPERADOS

Se espera de las personas enviadas y seleccionadas por la EST, cumplan con las siguientes expectativas de nuestro cliente interno:

- Tengan un desempeño esperado para las funciones contratadas
- Cumplan con los horarios establecidos y la permanencia solicitada
- Desarrollen vínculos con sus pares y jefaturas de la empresa en forma satisfactoria
- Cumplan de acuerdo a sus conductas, con los valores y cultura de Metro

ANEXOS

Anexo N°1: Formato Cotización del Servicio¹

Se solicitará a la empresa entregar una propuesta económica en formato detallado y en pesos chilenos, por cada servicio solicitado. Se adjunta formato tipo.

Cargo	XXXXX	
	Descripción	Factores
Sueldo Base		
Gratificación		
TOTAL IMPONIBLE		
AFP		
Salud		
AFC Trabajador		
Leyes Sociales		
Movilización		
Colación		
TOTAL HABERES		
LIQUIDO A PAGO		
AFC		
SIS		
Mutual		
Vacaciones		
Elementos Protección Personal ²		
Gastos Administración ³		
Total Costo trabajador		
Margen Utilidad Empresa ⁴	(xx%)	
TOTAL A FACTURAR NETO		
IVA		
TOTAL A FACTURAR		

¹No se considerará ningún otro costo asociado al servicio indicado por la empresa de servicios transitorios, no se podrá modificar formato de cotización del servicio ni agregar otros costos no considerados en estas especificaciones técnicas.

²Elementos de Protección Personal: Se solicitarán para el trabajador y se incluirá este costo a la EST siempre y cuando la empresa principal lo requiera, en pesos chilenos y deberá ser un monto fijo para todos los servicios. Se considerará este costo para calzado de seguridad (Caña Alta y dieléctrico). La cotización debe ser en pesos chilenos, para cada servicio solicitado. El calzado debe ser dieléctrico, por lo que debe estar certificado de acuerdo a Norma Chilena 2147/ 1 y 2

³Gastos de Administración: El proveedor debe considerar en su oferta todos los gastos relacionados a la confección de contrato, finiquitos, gastos notariales, gastos operacionales y de supervisión, asistencia de ejecutivo comercial de la EST a la entrevista del candidato con la empresa principal, así como todos los gastos relacionados y considerados en y para la selección de candidato.

⁴Margen Utilidad Empresa: Se considera la utilidad a cobrar, en forma porcentual, sobre el Costo total trabajador por parte de la empresa de servicios transitorios. No considera otros tipos de gastos por parte de la empresa servicios transitorios. Deberá ser un monto fijo para todos los servicios.