

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

1. OBJETIVO:

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

El servicio a licitar debe considerar las siguientes Instalaciones:

- **Cocheras Quilín**
Superficie estimada 105.000 M² - Dirección: Américo Vespucio N° 4180, Peñalolén.
- **Talleres Neptuno**
Superficie estimada 235.000 M² - Dirección: Av. Dorsal N° 6252, Lo Prado.
- **Talleres Lo Ovalle**
Superficie estimada 61.200 M² - Dirección: Av. Lo Ovalle N° 192, San Miguel.
- **Talleres San Eugenio**
Superficie estimada 67.000 M² - Dirección: Av. San Eugenio N° 997, Ñuñoa.
- **Talleres Puente Alto**
Superficie estimada 109.026 M² - Dirección: Nemesio Vicuña S/N, Puente Alto.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere un servicio de guardias de seguridad durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Las normas, procedimientos y responsabilidades de cada puesto están definidas, en cada caso, de acuerdo a una cartilla confeccionada para tal efecto.

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

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

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

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

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

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

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

3. SANCIONES

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

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

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

4. SUPERVISION DE LOS SERVICIOS

La supervisión y estricto control de los servicios contratados recae exclusivamente en el contratista, quien destinará personal específicamente a dichas funciones:

- El personal referido (detallado en artículo 5)
- 1 Supervisor por cada Taller y Cocheros

El personal estará debidamente identificado y deberá poseer experiencia comprobada de al menos 3 años en cargos similares, acreditados y autorizados ante Metro y la autoridad fiscalizadora de Carabineros O.S.10. En el caso de los Supervisores, estos controlarán permanentemente a su personal de Guardias de Seguridad en el cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando su permanencia en las Instalaciones en que sea requerido dentro de los tiempos establecidos en el contrato; sin perjuicio de lo anterior, por necesidades operacionales de Metro y previa coordinación con los niveles de Coordinación o Supervisión del contratista, el puesto de trabajo de Guardia de Seguridad, podrá ser redestinado a la Instalación en que se le requiera, dentro de su horario de turno o implementarse otros ajustes necesarios.

La empresa además deberá designar un Administrador de Contrato, el cual tendrá las siguientes responsabilidades:

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

El Administrador de Contrato, se encontrará en sus dependencias ubicable en todo momento en horario administrativo, esto es de 08:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Domingo. Además deberá contar con PC y correo electrónico, de acuerdo a las características técnicas definidas para ello. Asimismo, deberá contar con celular de cargo de la empresa contratista, en caso de no ser posible su ubicación fuera de horario administrativo, uno de los Supervisores de servicio de fin de semana, seleccionado por el contratista, asumirá las funciones del Administrador de Contrato, este Supervisor tendrá poder de decisión ante situaciones imponderables que se puedan suscitar y que requieran de soluciones inmediatas.

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

4.1 RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

La empresa contratista deberá disponer de Supervisores que controlen las 24 horas del día a su personal, los 7 días de la semana, en el cumplimiento de las funciones de seguridad que se le encomiendan en las presentes especificaciones técnicas. El no cumplimiento de esta condición del servicio, dará motivo a la aplicación de una multa grave.

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

En cada instalación el contratista deberá asignar un guardia para que realice la labor de coordinador del servicio, con el objetivo de organizar el trabajo del personal de Guardias y coordinar los requerimientos excepcionales por eventos críticos, de parte del Personal de Metro.

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

4.2 FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES

- Permanecer en los recintos asignados y disponer de un equipo telefónico móvil proporcionado por su empresa, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todas las dependencias que cubren el contrato.
- Constituirse en el lugar en que se haya generado un procedimiento adoptado por los Guardias y ante la expresa petición del C.C.S., o el Administrador del Contrato.
- Realizar supervisión permanente en cada una de las instalaciones asignadas.
- Otras funciones determinadas por Metro S.A.

5. HORARIO DEL SERVICIO Y PUESTOS DE TRABAJO

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

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

El horario del servicio de seguridad que se asigne para las instalaciones, deberá cubrir las 24 horas, permaneciendo ininterrumpidamente cubiertos sus puestos de trabajo, en horario de colación inclusive, por tanto, se deben prever los relevos necesarios para que no se produzcan suspensiones ni disminuciones en la prestación de los servicios de vigilancia.

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

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

Distribución referencial de Puestos de Trabajos requeridos:

Programación Referencial	UBICACIÓN	LUNES A VIERNES			SAB., DOM. Y FESTIVOS		
		MAÑANA 07:00 a 15:00 hrs.	TARDE 15:00 a 23:00 hrs.	NOCHE 23:00 a 07:00 hrs.	MAÑANA 07:00 a 15:00 hrs.	TARDE 15:00 a 23:00 hrs.	NOCHE 23:00 a 08:00 hrs.
Talleres	NEPTUNO	7	7	7	7	7	7
	LO OVALLE	4	4	5	4	4	5
	P. ALTO	4	5	6	4	5	6
	SAN EUGENIO	5	6	6	5	6	6
	COCHERAS QUILÍN	3	2	3	3	2	3
	TOTAL	23	24	27	23	24	27

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

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

Metro podrá aumentar o disminuir la cantidad de puestos de trabajo, lo que comunicará, por escrito el Administrador del Contrato al Contratista; en caso de aumento de puestos de trabajo la solicitud se realizará con a lo menos 5 días de anticipación, en caso de disminución de puestos de trabajo se informará al contratista con 10 días de anticipación.

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

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

6. PERFIL Y COMPETENCIAS

Cada puesto de Guardia de Seguridad dispuesto para este servicio deberá al menos contar con el perfil y competencias detallado en el Anexo N°1 con anterioridad al inicio del contrato.

El perfil ya detallado será evaluado en forma permanente, de manera de asegurar que el servicio de Guardias de Seguridad se encuentre enmarcado en el estándar solicitado por Metro.

El ingreso de nuevos trabajadores al servicio deberá ser avisado a Metro con al menos 2 días de anticipación y estos deberán contar con el Perfil y/o competencias mencionadas anteriormente, en caso de no cumplirse lo anterior el personal no podrá prestar servicios en Instalaciones de Metro.

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

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

Para el caso de reemplazos u otros ingresos durante la vigencia del contrato, estos deberán realizar con anticipación el proceso de inducción de forma obligatoria, con el objeto de quedar habilitados para prestar servicios en instalaciones de Metro.

Los oferentes deberán indicar en su Oferta Técnica el perfil, definiciones curriculares u otras necesarias para definir al personal que destinará al cumplimiento de las actividades directas o indirectas del contrato (Jefe de Proyectos, Supervisores y Guardias de Seguridad).

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

7. INDUCCIÓN - CAPACITACIÓN

El personal deberá ser capacitado y entrenado por el contratista, bajo su costo, en las materias de cada actividad respectiva antes de ingresar a cumplir labores a Metro, con la finalidad de asegurar un buen cumplimiento de contrato. Para estos efectos, el contratista deberá establecer un plan de capacitación y entrenamiento teórico y práctico, de a lo menos 16 horas hombre para cada tipo de cargo.

La empresa contratista, además, deberá considerar un tiempo mínimo de 16 horas por cargo al año, independientemente de los planes de capacitación correspondientes a Prevención de Riesgos, para que este participe en actividades de capacitación o reentrenamiento definidos por Metro. El costo de horas hombre será de cargo de la empresa contratista.

Con el objeto de autorizar su incorporación al servicio, Metro evaluará al personal de acuerdo a lo siguiente:

- ❑ Evaluación Teórica: evaluación de conocimientos acerca de Normas y Procedimientos internos y legales en el ámbito de la Orientación al Cliente y la Seguridad.
- ❑ Evaluación Práctica: cada postulante deberá efectuar una Práctica en terreno de a lo menos 8 horas.

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

Cada puesto de trabajo dispuesto para este servicio, deberá ingresar a un proceso de inducción por parte de Metro con anterioridad al inicio del contrato.

8. HABILITACIÓN DEL PERSONAL CONTRATISTA

El Contratista para cumplir con el contrato de Servicio de Guardias de Seguridad en Talleres y Cocheros de metro S.A., se obliga a realizar previamente a cada uno de sus trabajadores con los que prestará el servicio, los procesos de selección que la función amerita. Sólo podrán realizar dichas labores aquellos que hayan aprobado dichos exámenes, respondan al perfil establecido, posean los cursos exigidos por el perfil, se encuentren aptos física y psicológicamente (comprobado por un informe médico y psicológico) y, además, cumplan con la inducción y capacitación en conformidad a lo definido en estas Especificaciones Técnicas, Bases Administrativas y/o en cualquier otro marco regulatorio.

Es responsabilidad exclusiva del Contratista realizar los procesos de selección de sus trabajadores, de modo que sólo el Contratista sea responsable civil y penalmente en caso de incumplimiento en la selección de su personal.

La documentación correspondiente, deberá ser entregada en forma previa a Metro S.A. para su verificación y habilitación a través de los medios que éste establezca, entre los cuales se considera que el contratista realice su ingreso por medio de sistemas documentales.

El contratista deberá entregar a Metro mensualmente a través de la Plataforma de Gestión Documental de Contratistas, toda la información necesaria, a requerimiento de Metro, para controlar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales u otras a solicitud de Metro.

9. PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

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

Uniforme verano:

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

Uniforme de invierno

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

Equipamiento:

Cada Guardia, deberá portar como parte de su uniforme:

- ☐ Kepí, color negro con logos corporativos de la empresa externa.
- ☐ Cinturón tejido color negro y hebilla metálica, tipo NA,
- ☐ Calcetines color negro
- ☐ Zapato dieléctrico sello azul*
- ☐ Una radio de comunicación
- ☐ Porta radio.
- ☐ Estuche Porta documentos
- ☐ Tahalí porta bastón
- ☐ Bastón (de luma, modelo Carabineros de Chile)
- ☐ Porta esposas de seguridad
- ☐ Esposas de Seguridad
- ☐ Chaleco Reflectante (Verde)*
- ☐ Casco de Seguridad blanco*
- ☐ Lentes de Seguridad*

Elementos de Apoyo:

- ☐ Por Guardia una Linterna, con sistema de pilas recargables, modelo SL20X.
- ☐ Por cada puesto de trabajo, el contratista debe proporcionar un libro de novedades.
- ☐ Por Taller una bicicleta en óptimas condiciones de funcionamiento.

** Elementos sujetos a verificación y aprobación del Departamento de Prevención de Riesgos de Metro S.A.*

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

Se deberá certificar al inicio del contrato, que todos los trabajadores han recibido los elementos de trabajo ya señalados, mediante la entrega de la “actas de recepción de prendas de uniforme”, firmada por cada uno de los GG.SS. contratados, el que será solicitado por el administrador de contratos al jefe de proyecto.

Los Guardias de Seguridad deberán usar calzado dieléctrico para ingresar a cumplir sus funciones de trabajo, su incumplimiento será motivo de multa al contratista. El o los proveedores que se adjudiquen la licitación, deberán indicar al administrador de contrato de metro el modelo de zapato de seguridad a entregar a su personal para la prestación del servicio, el cual debe ser validado por el área de prevención de riesgo de metro, el Incumplimiento de lo anterior será motivo de multa, además del cambio inmediato de este Guardia de Seguridad por otro que cumpla con esta condición de seguridad.

El Oferente deberá indicar en su Oferta Técnica, la cantidad mínima de prendas que entregará a su personal para el desempeño de su trabajo, por lo que deberá detallar la cantidad por tipo de prenda o equipamiento según listado del Artículo N°9 de las presentes Especificaciones Técnicas; sin embargo, e independientemente de la información indicada anteriormente, el oferente debe considerar que su obligación será la de presentación impecable de su personal.

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

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

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

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

10. TRANSPORTE Y COLACIÓN

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

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

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

El contratista deberá indicar en su Oferta Técnica (Formularios de Bases Administrativas), como asegurará la llegada de su personal a los puestos de trabajo en concordancia a los horarios de cobertura señalados.

11. LOCALES Y BIENES

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

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

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

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

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

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

12. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

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

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

El Jefe de Estación y/o los Inspectores que Metro S.A. designe al efecto, evaluarán el Servicio, registrando hechos que permitan controlar el servicio y el cumplimiento de los estándares acordados, lo anterior, con la finalidad de establecer desviaciones para su corrección y para la búsqueda de la mejora continua y asegurar un nivel de servicio a sus clientes.

En general cada tema o aspecto de la prestación, se evaluará con notas de cumplimiento que se reflejarán mensualmente como resultado de Calidad de Servicio.

Además se anotarán observaciones del servicio mensual que permitirán llevar una bitácora por cada estación o agrupaciones que Metro S.A. estime.

Con dicha finalidad, se adjunta la Tabla de Calidad de Servicio (Anexo N° 02), su puntaje base y su metodología de aplicación.

Se hace presente, que el valor hora que señale el Contratista en su Oferta Económica, será descompuesta para efectos de pago, en una aplicación que considerará el 95 % de dicho valor como aplicación fija y un 5 % del valor como aplicación variable, quedando éste último sujeto, para el pago mensual, al resultado (%) de la Calidad de Servicio lograda para el período (mes de servicio a pago) por el contratista. El detalle de la evaluación de la Calidad del Servicio se detalla en el Anexo N°2 “**Pauta de Evaluación Mensual de Servicio**” de este documento.

13. COBERTURA DE LOS SERVICIOS

El Contratista deberá mantener personal suficiente para cubrir los Servicios solicitados por Metro, según programación mensual, como así mismo, los servicios adicionales transitorios que se requieran (que deberán ser solicitados con a lo menos 48 horas de anticipación).

Debiendo disponer las coberturas necesarias según programación, inclusive cuando se otorguen los feriados legales, debiendo contar para tal efecto con un plan de contingencia.

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

14. MANTENCION DE EQUIPOS E INSTALACIONES

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

15. CIRCULACION DE PERSONAL

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

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

16. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

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

16.1. INFRACCIONES GENERALES

a) Infracción Leve

- Presentación personal descuidada, como pelo largo, sin afeitar, tenida arrugada o manchada
- Falta de algún elemento del uniforme
- Uso de gorra y uniforme que no correspondan a la talla del Guardia de Seguridad
- No proveer relevos de colación (acumulación de 3 eventos)

b) Infracción Menos Grave

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, sin consecuencias al servicio
- No reportarse al CCS al inicio y término del turno.
- Reclamos de clientes y/o personal de Metro por recibir un trato irrespetuoso, prepotente y alejado de la cultura de Metro
- No respetar normas de prevención de riesgos ocasionando daño a las personas o instalaciones y activos de éstas
- Mantención de televisores, personal estéreos, y/o radios encendidas en el puesto de trabajo
- No estar ubicable el Supervisor de servicio
- No mantener en condiciones operativas los elementos de apoyo, tales como: radios, linternas, bicicleta, libros de novedades, etc.
- Atención deficiente a los clientes y personal de Metro
- No respetar normas de prevención de riesgos de Metro

c) Infracción Grave

- Incumplimiento de los procedimientos con consecuencias al servicio y la seguridad de la instalación en custodia.
- No impartir instrucciones necesarias para el funcionamiento de los servicios previstas contractualmente y del supervisor hacia los guardias
- Permitir el ingreso de personal no autorizado al interior de las instalaciones con consecuencias a la seguridad de la instalación en custodia
- Retener personas sin ajustarse a la legalidad vigente
- Llegar al servicio en estado de intemperancia alcohólica
- Ingresar armas de fuego o armas blancas al interior de las instalaciones.
- Manipular equipo no autorizado sin mediar causa justificada (tableros eléctricos, equipos contra incendio, equipos de mantención, vehículos, etc.)
- Ingerir bebidas alcohólicas durante el servicio.
- Llegar al servicio bajo los efectos de drogas, suministrarse drogas durante el servicio.

- No informar del modo más rápido y expedito posible al CCS sobre las novedades producidas en el servicio o sobre las necesidades de apoyo policial o de vigilantes,
- Tener participación, en cualquiera de las formas que estipula el Código Penal, en todo hecho que revista caracteres de delito, incluso fuera de sus horas de trabajo.
- Efectuar tráfico de alcohol y/o sustancias prohibidas o drogas.
- No contar con los elementos de apoyo necesarios previstos en las presentes especificaciones, (radios, linternas, bicicleta, libro de novedades, etc.)
- Proveer reemplazos que no cumplan con la habilitación de Metro previa a su ingreso.
- No devolver la credencial de los trabajadores finiquitados durante el desarrollo del contrato o al término de éste. Por cada credencial no devuelta se considerará como infracción Grave.
- Exceder el máximo legal permitido de horas o días trabajados en forma continua por un trabajador de acuerdo a lo establecido por el Código del Trabajo.
- No cumplir con el pago de sueldos y/o las leyes sociales de sus trabajadores.

16.2. INFRACCIONES A LA COBERTURA DE PUESTOS DE TRABAJO

a) Infracciones Leves

Acumulación de tres atrasos por un tiempo comprendido entre 1 y 29 minutos, en un mismo mes (se contabiliza cada evento).

b) Infracciones Menos Graves

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

c) Infracciones Graves

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

17. DIRECTIVAS DE FUNCIONAMIENTO

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

18. CIERRE DE CONTRATO

El contratista deberá entregar un listado ordenado mensualizado de todas las nóminas de trabajadores que han participado en el contrato, y de las acciones de finiquitos, anexos de contratos que informen de su destinación a otros contratos, renuncias, etc., de los trabajadores y de los respectivos respaldos debidamente firmados y autorizados según se encuentra establecido en la legislación.

19. OTRAS REGULACIONES

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

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

ANEXO N°1**PERFIL DE GUARDIAS DE SEGURIDAD****PERFIL DE CARGO**

Cargo solicitado	Guardia de Seguridad		
Objetivo del cargo: Cumplir con los procedimientos de seguridad previamente establecidos, de manera de velar por la seguridad del personal e instalaciones.			
Principales responsabilidades, tareas y actividades: 1.- Velar por la prevención del delito 2.- Atender en forma cordial los requerimiento del personal y visitas 3.- Velar por las condiciones de seguridad del personal y las Instalaciones 4.- Brindar los primeros auxilios al personal que lo requiera 5.- Controlar el ingreso a las Instalaciones			
FACTORES PERSONALES PREFERENTES			
Rango etáreo	20 - 55	Razones:	Minimizar el riesgo de accidentes o lesiones atribuibles a la Edad.
Salud Acorde con el Rol (1)	Buena	Razones:	Zona de trabajo con exposición a caídas y alta exigencia física.
Genero	Masculino	Razones:	Exposición a agresiones, Mayor facilidad en la reducción de delincuentes habituales, ebrios, evasores, etc.
IMC (1)	Rango Normal	Razones:	Condición física que permita realizar las labores al interior de las dependencias de Metro.
CONOCIMIENTOS NECESARIOS			
Indispensable	Enseñanza Media Completa, acreditación OS-10, Cursos de Especialización en; Atención a clientes, primeros auxilios, Prevención de Riesgos (2), defensa Personal, Uso y porte de bastón y esposas de Seguridad.		
Deseable	Estudios Técnicos		
HABILIDADES			
1.- Tolerancia a situaciones de alta exigencia		5.- Buenas relaciones interpersonales	
2.- Autocontrol		6.- Trabajo en Equipo	
3.- Compromiso			
4.- Orientación de Servicio al Cliente			
EXPERIENCIA (Preferente)			
Laboral	2 años Mínimo		
En el área	1 año en el área de la Seguridad.		
En el cargo	1 año como Guardia de Seguridad		
Tipo de empresa	Prestadora de servicios de Seguridad.		

(1) Acreditada mediante Exámen médico realizado por el Organismo Administrador (Mutualidad).

(2) Impartido por el Organismo Administrador (Mutualidad).

ANEXO N°2**PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO**

pasa por ti

MES A EVALUAR**RESUMEN PAGO VARIABLE**

EMPRESA	N° CONTRATO	SERVICIO			
		Subfactor	Total Factores	Resultado	% a Aplicar
1.- Asistencia y Puntualidad			40%		2,00%
Tasa de Inasistencia		100%		5,0%	2,00%
Horas Programadas	1,00				
Horas Realizadas	1,00				
Porcentaje a Aplicar	0,00%				
2.- Cumplimiento de Protocolo de Servicio			40%		2,00%
Conductas SubEstandar		40%		5,0%	0,80%
Nº de Conductas	0				
Felicitaciones Internas y/o externas		20%		5,0%	0,40%
Nº de Felicitaciones	12				
Eficiencia en la Supervisión		40%		5,0%	0,80%
Nº de Conductas	0				
3.- Observaciones Presentación Personal			10%	5,0%	0,50%
Quepi	0	5%	5,0%	0,25%	
Camisa	0	5%	5,0%	0,25%	
Pantalón	0	5%	5,0%	0,25%	
Corbata	0	5%	5,0%	0,25%	
Chaleco	0	5%	5,0%	0,25%	
Calecetes negros	0	5%	5,0%	0,25%	
Cinturón Tejido NA	0	10%	5,0%	0,50%	
Botín Dieléctrico	0	25%	5,0%	1,25%	
Radio de Comunicación	0	15%	5,0%	0,75%	
Manos Libres	0	5%	5,0%	0,25%	
Chaleco/Chaqueta (Según Cargo)	0	5%	5,0%	0,25%	
Presentación Personal	0	5%	5,0%	0,25%	
Otros	0	5%	5,0%	0,25%	
4.- Cumplimiento del Perfil			10%		0,50%
Cumplimiento perfil requerido		100%			
Dotacion Mensual de Guardias	1,00				
Dotación de guardias con perfil observado	-				
Porcentaje a Aplicar	100,00%		5,0%	0,50%	
Porcentaje Final			100%		5,00%

MEMORIA DE CALCULO DE % VARIABLE

RANGO DE MEDICIÓN: Valor Máximo: **5%**
Valor Mínimo: **0%**

1.- Asistencia y Puntualidad

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

2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad

	N° Eventos	Resultado
Conductas SubEstandar de los Guardias	0	5%
	0 y 3	4%
	4 y 6	3%
	7 y 9	2%
	10 y 12	1%
	>12	0%
Felicitaciones Internas / Externas	>12	5%
	10 y 12	4%
	7 y 9	3%
	4 y 6	2%
	0 y 3	1%
	0	0%
Eficiencia en la Supervisión	0	5%
	0 y 2	3%
	>2	0%

3.- Presentación Personal

	N° elementos ausentes	Resultado
Botín Dieléctrico	0	5%
	>1	0%
Radio de Comunicación	0	5%
	0 y 1	4%
	2 y 3	2%
	>3	0%
Otros	0	5%
	0 y 3	4%
	4 y 6	3%
	7 y 9	2%
	10 y 12	1%
	>12	0%

4.- Cumplimiento del Perfil

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