

PREGUNTAS Y RESPUESTAS A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y BASES ADMINISTRATIVAS

LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIO DE "MEDICIONES DE OBSERVADOR EXPERTO/CLIENTE INCOGNITO EN TERRENO RED DE METRO Y MEDICIONES CLIENTE INCOGNITO RED DE CARGA TARJETA BIP EN SUPERFICIE"

CONSULTAS. OBSERVADOR EXPERTO/CLIENTE INCOGNITO EN TERRENO RED DE METRO

Pregunta:Cuál es la metodología de medición por momento

Acceso a Metro	<i>Observador Experto</i>
Desplazamiento Interior	<i>Cliente Incógnito y Observador Experto</i>
Carga	<i>Cliente Incógnito y Observador Experto</i>
Torniquete	<i>Observador Experto</i>
Espera carro	<i>Observador Experto</i>
Subida carro	<i>Observador Experto</i>
Viaje	<i>Observador Experto</i>
Salida del carro	<i>Observador Experto</i>
Combinación	<i>Observador Experto</i>
Salida de Estación	<i>Observador Experto</i>

Respuesta: Lo descrito anteriormente, puede sufrir cambios de metodología dependiendo de los requerimientos de Metro.

Pregunta: Para medir los 10 momentos del viaje ¿el Cliente Incógnito debe ser el mismo que Observador Experto?

Respuesta: Deben ser personas distintas ya que cliente incógnito no debe ser reconocido en la estación.

Pregunta: ¿Los 10 momentos del viaje se deben medir el mismo día, trabajando como Cliente Incógnito y Observador Experto a la vez?

Respuesta: No es recomendable que el trabajo lo haga la misma persona, ya que el cliente incógnito no debe ser reconocido, lo que se contradice con la metodología de observador experto donde se debe presentar al Jefe de Estación.

Cada medición dependiendo si corresponde a estación, tren y cliente incógnito, se refiere a todos los elementos relevantes a medir.

Pregunta: El momento “Viaje”, ¿en qué consiste? ¿Cuántas estaciones se deben recorrer?

Respuesta: El momento viaje corresponde a mediciones dentro del tren. Algunos ejemplos son aseo, señalética muy particular, aspectos de información. La duración del viaje se relaciona a cuanto se demora en hacer la medición.

Pregunta: En qué consiste la medición de largo de filas. ¿Debe medirse durante la compra ó durante un período de tiempo?

Respuesta: La medición de largo de filas se puede medir en una compra.

Pregunta: En qué consiste la medición de tiempo de espera en filas. ¿Debe medirse durante la compra ó durante un período de tiempo?

Respuesta: La medición de tiempo de espera debe realizarse durante la compra. Esto puede hacerse por medio de las dos metodologías.

Pregunta: ¿Por qué la señalización interior en tren tiene un total de 0 mediciones?

Respuesta: Tiene “0” mediciones debido a un error, lo correcto es que sea una medición en el momento tren.

Pregunta: En qué consiste la medición de temperatura. ¿Se requiere de algún instrumento especial?

Respuesta: En una metodología simple, que se refiere a medir la temperatura dentro del tren. Se requiere un instrumento que permita el levantamiento de la información.

CONSULTAS. CLIENTE INCOGNITO RED DE CARGA TARJETA BIP EN SUPERFICIE

Pregunta: En vista que los centros Bip! y puntos Bip! ofrecen diversos servicios según formato, ¿es necesario medir todos los servicios o sólo se debe medir uno en particular (Ej. Sólo carga de Tarjeta)

Respuesta: *Se deben medir los servicios de acuerdo a check list, según lo indicado en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”*

Servicios ofrecidos					
Venta de tarjeta	Carga de tarjeta	Consulta de Saldo	Activación carga remota		
✓	✓	✓	✓		

Servicios ofrecidos					
venta de tarjeta	Carga de tarjeta	Consulta de Saldo	Activación carga remota	Reemplazo de tarjeta	Recuperación de saldo de tarjetas dañadas
✓	✓	✓	✓	✓	✓

Servicios ofrecidos		
Carga de tarjeta	Consulta de Saldo	Activación carga remota
✓	✓	✓

Pregunta: Si es necesario medir todos los servicios, ¿nosotros deberíamos proponer una cuota de modo de abarcar todo en distintos periodos de mediciones? ¿Qué servicio debería tener más peso o debería estar presente todos los meses?

Respuesta: Se deben medir ítems específicos para cada grupo de indicadores, de acuerdo a check list, según lo indicado en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”

Pregunta: En estándares de ejecución aparecen preguntas dirigidas a una situación con carga de tarjeta, situación con venta de tarjetas, situación con consulta de saldo, carga remota en caja y transacciones de saldo en tótem. En una misma visita es complejo poder abordar todas estas preguntas debido a que el cliente incógnito tiene que mantener un perfil y solicitud. En este caso, ¿deberíamos considerar diferentes escenarios de acercamiento, como lo propuesto en la pregunta 2.?

Respuesta: Se deben medir los servicios de acuerdo a check list, según lo indicado en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”. Por ejemplo el cliente incógnito puede ir a Centro bip!, comprar una tarjeta, solicitar carga de esa misma tarjeta. Metro proveerá tarjetas con carga remotas con las que pueden consultar saldo en caja y solicitar activación de carga remota.

Pregunta: ¿En qué consiste la carga remota en punto de carga? Entendemos que ésta se realiza a través de internet y no es necesario ir a algún centro/punto Bip!

Respuesta: la carga remota se realiza a través de internet, pero para ser usada debe activarse en un dispositivo Totem/Infobip que se encuentran en los Centros bip! o realizar la activación en la caja (a través del POS) de los Centros bip! y Puntos bip!. Los Centros bip! y Puntos bip!

deben activar las cargas remotas en sus cajas, y en la visita se debe verificar que los locales están prestando el servicio de activación de carga remota y la operatividad del tótem si aplica. Para este caso, Metro proveerá tarjetas con cargas remotas pendientes de activación. Esta medición debe quedar registrada según lo indicado en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”.

Pregunta:Cuál es la cuota de clientes adultos y clientes estudiantes.

Respuesta: Las mediciones adultos son 70% y estudiantes 30%.

Pregunta:Cuál es la cuota de mediciones en horario Punta AM, Punta PM y Valle. Las mediciones de fin de semana deberían ser realizadas todas en horario Valle.

Respuesta: La cantidad de mediciones y los horarios se indica en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”.

Pregunta: ¿El cliente incógnito deberá Cargar, Comprar una tarjeta con carga mínima, reemplazar ó recuperar una tarjeta? ¿Existe alguna cuota para cada uno?

Respuesta: No se debe medir remplazo de tarjetas ni recuperación de saldo.

Pregunta: ¿El reemplazo y recuperación de tarjetas tiene costo?

Respuesta: No debe medirse remplazo de tarjetas ni recuperación de saldo.

Pregunta: Artículo 26. El Contratista se obligará por su cuenta y riesgo a ejecutar los servicios contratados por Metro S.A., con trabajadores contratados en conformidad al Código del Trabajo, quienes actuarán bajo su exclusiva subordinación y dependencia. Por lo tanto, queda prohibido al Contratista tener personal a honorarios y subcontratar servicios para cumplir con el contrato, salvo la subcontratación que Metro S.A. autorice previamente por escrito.

¿Puede flexibilizar algunos cargos, algunos roles? ¿Dónde podría haber subcontratación?

Respuesta: Atenerse a las bases administrativas.

CONSULTAS. ASPECTOS RELATIVOS A LA LICITACIÓN

Artículo 26. Responsabilidad laboral del contratista

Pregunta: Se habla de que “el contratista se obligara por su cuenta y riesgo a ejecutar los servicios contratados por Metro S.A., con trabajadores contratados en conformidad al código del trabajo” .Por tanto, queda prohibido al contratista tener personas a honorarios y subcontratar servicios para cumplir con el contrato. Salvo la subcontratación que Metro autorice previamente por escrito

Las actividades de cliente incógnito y observador experto, se realiza con personas que operan como evaluadores independientes que no tienen relación con la empresa y emite boleta a honorario.

¿Es posible realizar la actividad Mediciones de observador experto/ CI en terreno red de metro en terreno con personas a honorarios?

Respuesta: Atenerse a las bases administrativas.

Pregunta: ¿Es posible realizar la actividad Medicines CI red carga tarjeta Bip en superficie en terreno con personas a honorarios?

Respuesta: Atenerse a las bases administrativas.

Pregunta: ¿Metro autoriza la forma de trabajo, sin contradecir el artículo 26?

Respuesta: Atenerse a las bases administrativas.

Artículo 27. Vestuario e identificación del personal

Pregunta: El personal del Contratista deberá usar polera y/o chaleco identificador de la empresa, debiendo además cada trabajador usar una piocha con la identificación, la cual deberá estar a la vista constantemente.

En ambas actividades se habla de una metodología mixta “observación experto y Cliente Incógnito”

Estas personas son independientes, además van a realizar una actividad en cubierto, al tener un vestuario e identificación, va a ser fácilmente descubierto por el personal a evaluar.

¿Metro autoriza el no uso de uniforme y piocha?

Respuesta: Para cliente incógnito no es necesario ocupar uniforme ni piocha.

Artículo 28. Póliza de seguro

Pregunta: Obligación de tomar seguros: El Contratista será el único responsable de todo daño o perjuicio que pueda ocasionar a las cosas o a las personas por causa del contrato, por lo que se obligará a cubrir los riesgos inherentes mediante seguros que contratará a su propio cargo, los que deberán cubrir cualquier siniestro que ocurra durante la vigencia del contrato.

Como estas personas son independientes y no tienen ningún vínculo con la empresa, además pueden realizar evaluaciones un mes y en los otros 23 meses no, es difícil tener un seguro por visitas realizadas.

¿Es necesario contratar Seguro?

Respuesta: Sí.

Artículo 29. MODALIDAD DE LOS SERVICIOS

Pregunta: Será obligación del Contratista avisar del inicio y término de su intervención diaria de acuerdo a los procedimientos operativos de Metro S.A.

Como son intervenciones en distintos horarios y están encubierto

¿Es necesario avisar la actividad diaria al metro?

Pregunta: Con respecto a observador experto es necesario avisar la actividad al presentarse en la estación, sin embargo en cliente incógnito no debe ser reportado debido a que simula ser un cliente.

Artículo 30. RECURSOS PARA EL SERVICIO

Pregunta: El personal del Contratista no tendrá acceso gratuito a los servicios de transporte de Metro S.A. Sin perjuicio de ello, si por motivos de trabajos relacionados

con el contrato, los trabajadores del Contratista deben ingresar a la zona paga, tendrán acceso liberado.

Las actividades de cliente incógnito y observador experto, como tiene que ingresar a la zona paga.

¿Podrán tener acceso liberado y de qué forma?

Respuesta: Las personas tienen acceso liberado debido a que necesitan medir los trenes, combinaciones y andenes.

CONSULTAS. OFERTA ECONÓMICA RED METRO

Pregunta: Formulario 12 ¿Los valores a ingresar son por el total del servicio a 24 meses?

Respuesta: Sí.

CONSULTAS. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

SERVICIO: “MEDICIONES DE OBSERVADOR EXPERTO/CLIENTE INCOGNITO EN TERRENO.

Pregunta: 2. Aspectos metodológicos: ¿El observador experto, es incógnito o se tiene que presentar para facilitar su labor de toma de fotos?

Respuesta: No es incógnito, debe presentarse en estación para facilitar su trabajo.

Pregunta: ¿En qué momento debe pasar de un rol del cliente Incógnito a un Observador experto durante la evaluación observador experto/ CI en terreno red de metro?

Respuesta: La evaluación de los elementos de observación se realizan por observación experta.

Aspectos relacionados a la revisión del protocolo de atención y otro aspecto que pueda agregarse a la interacción con el personal, deben realizarse por medio de cliente incógnito.

Pregunta: La estructura de medición debe considerar la observación y/o registro experiencial de 10 de los 12 momentos del viaje definidos como críticos por Metro (momento del 3 al 12). El detalle de observación o medición por momento de viaje se puede encontrar en el Anexo 1.

¿Se podrá tener más detalle de los momentos del 3 al 12?

Respuesta: Los momentos del viaje se estructuran bajo la mirada del cliente, es decir considera los momentos más relevantes dentro de la experiencia de viaje de las personas.

Pregunta: ¿Existe Pauta de evaluación servicio de observador experto/ cliente incógnito en terreno red metro. Cuantas preguntas.?

Respuesta: Eso será definido cuando se comience el servicio, entre la empresa y Metro. Las mediciones se basan en los atributos a medir (anexo n°1).

Pregunta: **¿Existe check list servicio de observador experto/ cliente incógnito en terreno red metro. Cuantas preguntas?**

Respuesta: Eso será definido cuando se comience el servicio, entre la empresa y Metro. Las mediciones se basan en los atributos a medir (anexo n°1).

2.1 Mediciones

Pregunta: **¿Cuántas fases o mediciones tienen en total esta actividad?**

Respuesta: Alternativa 1: 344 mediciones Observador Experto estaciones y Cliente Incógnito. Y 172 mediciones en tren.

Alternativa 2: 432 mediciones Observador Experto estaciones y Cliente Incógnito. Y 216 mediciones **en tren**.

Pregunta: **¿El 40% o 50% de las estaciones por línea a evaluar serán definidas por ustedes o por la empresa proveedora, por cada fase?**

Respuesta: Las estaciones son definidas por Metro.

Pregunta: **¿Las estaciones de metro a evaluar ir cambiando en cada fase?**

Respuesta: Hay estaciones que se mantienen y otras que van rotando, depende de las necesidades de Metro sin embargo se entregará una programación anual. Se debe considerar flexibilidad en este punto.

Pregunta: **¿La distribución de las visitas durante el mes de terreno será definida por ustedes o por la empresa proveedora por cada fase?**

Respuesta: Son definidas por Metro.

Pregunta: **¿Se pueden tomar fotografías dentro de las dependencias de metro?**

Respuesta: Se deben tomar fotografías para apoyar el trabajo.

Pregunta: **¿La distribución de los 8 evaluadores por estación definida por horario Laboral punta, Laboral Valle y Fin de semana será definida por la empresa proveedora del servicio o definida por metro?**

Respuesta: Es definida por Metro de acuerdo a la afluencia de estos tres productos horarios. Considerar que son 8 mediciones por estación, el número de evaluadores los define la empresa.

Pregunta: **¿La distribución de los 8 evaluadores por estación definida en clientes normales, adulto mayor y estudiante será definida por la empresa proveedora del servicio o definida por metro?**

Respuesta: Es necesario hacer 8 evaluaciones por estación donde la distribución es hecha por Metro.

Pregunta: ¿La valorización unitaria para mediciones adicionales en estación, trenes y cliente incógnito, donde se tiene que incluir?

Respuesta: Incluir solamente valoración total.

3. Entregables

Pregunta: ¿Metro entregara estructura que necesita para los informes?

Respuesta: Metro entregará la información necesario que tiene que ser entregada y de que manera quiere recibir la información, sin embargo es el contratistas quien tiene que diseñar la estructura de acuerdo a las necesidades de Metro.

Pregunta: ¿Los respaldo de la visita de cliente incógnito de compra o recarga de tarjeta Bip tiene que con audio?

Respuesta: No es necesario, pero se requiere el voucher que se le entrega en local, ya sea de superficie o boletería.

5. Otras consideraciones

Pregunta: ¿Las mediciones de Luz se deben realizar con un Luxómetro?

Respuesta: Sí.

Pregunta: ¿Las mediciones de temperatura se deben realizar con instrumento que registre la temperatura exacta?

Respuesta: Sí.

Pregunta: ¿Metro facilita el instrumento a usar?

Respuesta: Son de responsabilidad de la empresa tener estos instrumentos.

Pregunta: ¿La temperatura y luminosidad se tienen que medir en todas las visitas?

Respuesta: Esto se mide en los momentos que se muestran en anexo n°2. Se tienen que medir en las mediciones que considere Metro.

Pregunta: ¿Se puede medir por separado la luminosidad y temperatura?

Respuesta: Se recomienda considerar la medición en todas las mediciones correspondientes. Los casos a medir serán definidos al comenzar el servicio.

Anexo n°1: Estructura de Observación por momento de Viaje

Pregunta: ¿El cuadro entregado en el anexo 1, es una información general de la actividad a realizar o existen indicaciones más detalladas de los elementos a medir?

Respuesta: Corresponden a los elementos a medir, lo que se abre en distintos elementos.

Pregunta: ¿La medición del cuadro es respuesta cerrada de si o no o cantidades de elemento a medir?

Respuesta: Es escala de medición o respuesta cerrada, depende de cada caso.

CONSULTAS. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

SERVICIO: “MEDICIONES CLIENTE INCÓGNITO RED DE CARGA TARJETA BIP EN SUPERFICIE”

CONSULTAS. IDENTIFICACIÓN DE METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Pregunta: ¿El observador experto, es incógnito o se tiene que presentar para facilitar su labor de revisión en la presentación del local, toma de fotos y revisión del material P.O.P.?

Respuesta: Es incognito.

Pregunta: ¿Se puede saber la cantidad máxima de indicadores que pueda tener el check?

Respuesta: el check list será definido de forma posterior. Se vindica ejemplo en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”

Pregunta: ¿Qué cantidad de fotos se necesitan por elementos a medir para esta actividad?

Respuesta: Se necesitan al menos 2 fotos, 1 del interior de local y otra del exterior. Si se detecta alguna situación anómala, por ejemplo letrero que indique que se cobra por la carga de tarjetas, letreros no oficiales, etc, se debe registrar con fotografía.

Pregunta: ¿Los respaldo de la visita de cliente incógnito de compra o recarga de tarjeta Bip tiene que con audio?

Respuesta: El respaldo no debe ser con audio. El respaldo para compra de tarjeta (cuando corresponda según tipo de local), carga de tarjeta y consulta de saldo en caja es el voucher que le debe entregar el local.

Pregunta: ¿Cuántas fases o mediciones tienen en total esta actividad?

Respuesta: No está clara la pregunta. La cantidad de mediciones se indica en Punto 4 del documento “Especificaciones Técnicas: Mediciones de observación en Terreno Superficie”.

Pregunta: ¿Los Centros bip y Puntos bip a evaluar serán definidas por ustedes o a elección de la empresa proveedora por cada fase?

Respuesta: Los puntos bip! y Centros bip! a visitar serán definidos por Metro.

Pregunta: ¿La distribución de las visitas durante el mes de terreno y semana será definida por ustedes o a elección de la empresa proveedora por cada fase?

Respuesta: Los puntos bip! y Centros bip! a visitar serán definidos por Metro. El proveedor debe definir la ruta.

Pregunta: ¿Los Centros bip y Puntos bip a evaluar por fase van a ir cambiando en cada fase?

Respuesta: Los centros bip! y puntos bip! a visitar serán distintos cada mes, y serán definidos por Metro.

Pregunta: ¿Se pueden tomar fotografías dentro de las dependencias de los Centros bip y Puntos bip?

Respuesta: Si, se puede tomar fotografías y debe ser como cliente incognito.

Pregunta: ¿Para realizar la observación experto el cliente incógnito debe descubrirse y presentarse con el atendedor del Centros bip o Puntos bip?

Respuesta: No, debe ser incognito.

Pregunta: ¿En qué momento debe pasar de un rol del cliente Incógnito a un Observador experto durante la Mediciones CI red carga tarjeta Bip en superficie?

Respuesta: El cliente incognito y las observaciones deben realizarse por la misma persona y siempre de incognito, no deberá identificarse con el locatario.

CONSULTAS. MEDICIONES CLIENTE INCOGNITO RED DE CARGA TARJETA BIP EN SUPERFICIE.

Pregunta: Si al momento de la visita uno de los centro de carga se encuentra cerrado, ¿Se deberá asistir nuevamente?

Respuesta: Para cada Centro bip! deben hacerse 3 mediciones y cada Punto bip! deben hacerse 2 mediciones, según se indica en punto 4 de especificaciones técnicas. En caso de detectar un Centro bip! cerrado, se deba dar aviso de inmediato a Metro.

Pregunta: De los 105 puntos a medir mensualmente, ¿se organizaran geográficamente para optimizar los tiempos?

Respuesta: Los Centros bip! y Puntos bip! a medir serán definidos por Metro y no se organizan geográficamente, pueden quedar en distintas comunas. El proveedor puede optimizar las rutas.

Pregunta: Con respecto a los valores solicitados en el archivo de licitación pública, en el Formulario N° 12 resumen oferta económica indica Valor en UF impuestos incluidos, ¿esto implica cotizar el total de mediciones mensuales (105 puntos) o valor por cada Medición?

Respuesta: Se debe cotizar el total de la metodología

Pregunta: ¿El contrato es renovable?

Respuesta: No es renovable.

CONSULTAS. ADMINISTRATIVAS

Pregunta: En Artículo 7 (Presentación y Antecedentes de la Oferta): Indica que la oferta se debe presentar en dos sobres, sobre 1 “oferta técnica”, sobre 2 “oferta económica” y en el artículo 4 (Objeto de la Licitación) menciona que serán dos servicios por separados, por lo anterior se tendrá que enviar un sobre técnico y económico por las dos ofertas juntas o se presentaran por separado (4 sobres, 2 técnicos y 2 económicos)?

Respuesta: No.

Es un sobre técnico, que incluye toda la información técnica. Se recomienda separar su propuesta por tipos de mediciones:

Observaciones en terreno, bajo una metodología mixta de observador experto y cliente incógnito, respecto la experiencia de viaje integral del usuario del Metro de Santiago, y;

Cliente incógnito respecto de los servicios prestados por la Red de Carga de la tarjeta bip! en la red de superficie.

Por lo anterior las Especificaciones

Es un sobre económico al que adjuntan el formulario N° 12.

Complementar pregunta con el artículo 14

Pregunta: En el sobre de oferta Económica, deberá incluir un CD como se pide en oferta Técnica.

Respuesta: No.

El CD/pendrive para este proceso es sólo para la información Técnica (Toda, formularios firmados pdf y desarrollo de la propuesta).

Si presentan pendrive no es necesario que consideren uno de gran capacidad, es suficiente aquel que permita guardar la información.

CONSULTAS. TECNICAS

Pregunta: Metro considera que el adjudicado debe trabajar con estudiantes y adultos mayores?

Respuesta: Es recomendable para el tema de cliente Incógnito que sean clientes que cumplan con dichos requisitos, ya que es necesario simular una compra de dichas personas.

Pregunta: Aclarar a que se refiere mediciones estación y mediciones tren y qué relación tienen con anexo número 1, “Estructura de observación por momento de viaje”.

Respuesta: Mediciones tren, tienen relación con viaje o a bordo.

Mediciones estación con todos los momentos involucrados dentro de la estación.

Pregunta: Las mediciones que deben ejecutarse de acuerdo al anexo numero 1, deben realizarse bajo la figura del cliente incógnito? O auditor identificado?

Respuesta: Revisión de protocolo de boleterías debe realizarse a través de Cliente Incógnito. Adicionalmente, es posible que se incluya un protocolo para Personal de Metro (de Cliente Incógnito).

Pregunta: De acuerdo a lo descrito en la alternativa 1, se mencionan 344 mediciones en estaciones y cliente incógnito: esto quiere decir que el adjudicado debe ejecutar 18 mediciones al día en cada variable?

Para la alternativa 1, debe realizar 8 mediciones por estación en 43 estaciones de la red, lo que da 344 mediciones. Las mediciones deben estar distribuidas por producto horario durante todo el mes.

Pregunta: De acuerdo a lo descrito en la alternativa 1, se mencionan 172 mediciones en tren, esto quiere decir que el adjudicado debe ejecutar 9 operaciones al día (calculado con 20 días hábiles al mes)

Respuesta: Debe realizar 4 mediciones por estación/tren en 43 trenes/casos. Esto se realiza en todos los productos horarios, 4 semanas al mes incluyendo fin de semana.

Pregunta: De acuerdo a lo descrito en la alternativa 2, se mencionan 432 mediciones en estaciones y cliente incógnito: esto quiere decir que el adjudicado debe ejecutar 22 mediciones al día en cada variable?.

Respuesta: Debe realizar 8 mediciones de una estación, en 54 estaciones de la red.

Pregunta: De acuerdo a lo descrito en la alternativa 2, se mencionan 216 mediciones en tren, esto quiere decir que el adjudicado debe ejecutar 11 operaciones al día (calculado con 20 días hábiles al mes).

Respuesta: Debe realizar 4 mediciones por estación/tren en 54 trenes/casos. Esto se realiza en todos los productos horarios, 4 semanas al mes incluyendo fin de semana.

Pregunta: Se puede contar con el desglose de los ítems a medir en el anexo 1: “Estructura de observación por momento de viaje”.

Respuesta: Esto será entregado al comenzar con el servicio de trabajo conjunto.

Pregunta: Todas las actividades descritas en anexo 1 “Estructura de observación por momento de viaje”, se deben realizar a través de cliente incógnito o mediante protocolos con auditor identificado ¿?

Respuesta: Revisión de protocolo de boleterías debe realizarse a través de cliente incógnito. Adicionalmente, es posible que se incluya un protocolo para Personal de Metro (de cliente incógnito). Los otros aspectos deben realizarse por auditor/observador experto

Pregunta: Las cantidades mensuales de mediciones por cliente incógnito corresponden a 344 descritos en pagina 2 de Especificaciones Técnicas: Mediciones de Observador experto o 105, de acuerdo a lo descrito es Especificaciones técnicas “Mediciones cliente incógnito red de carga tarjeta BIP en superficie”

Respuesta: 344 mediciones.

Pregunta: Solamente el servicio de medición de carga tarjeta BIP en superficie se ejecutara bajo la figura de cliente incógnito?

Respuesta: En el caso de superficie Sí.

Respecto a las mediciones en la red de metro se debe considerar la carga y aspectos relacionados al personal en contacto

Pregunta: Definir si la escala de medición debe proponerla el adjudicado o Metro lo entregará de acuerdo a lo indicado en el punto 2, página 2, especificaciones técnicas, “Mediciones de observador experto en terrenos del metro”.

Metro actualmente tiene escala de medición, sin embargo está abierto a propuestas de parte de la empresa experta en estas metodologías con el objetivo de la mejora continua en el servicio.

Se solicita formato de entregables, definido e indicado en punto 3, página 3 de especificaciones técnicas, “Mediciones de observador experto en terrenos del metro”.

Respuesta: Esto será entregado al iniciar el servicio.

Pregunta: Definir cuál es plazo de implementación del proyecto una vez adjudicado.

Respuesta: Implementación inmediata.

Pregunta: Definir cuáles son las capacitaciones, inducciones, estándares gráficos, otros que realizará metro a la empresa adjudicada.

Respuesta: Metro realizará una presentación/reunión con todos los temas necesarios para el levantamiento de información.

Pregunta: Detallar cuáles son las competencias que se requieren cuente el equipo de la empresa adjudicada para las operaciones, considerando que se debe trabajar con estudiantes y adultos mayores.

Respuesta: Estas son definiciones que debe manejar la empresa experta.

En cuanto a adultos mayores y estudiantes, debe cumplir con la definición de este tipo de clientes.

Pregunta: Definir la edad mínima para trabajar con estudiantes y edad máxima para trabajar con adultos mayores.

Respuesta: No hay restricciones mientras puedan cumplir con lo requerido.

Pregunta: Definir horarios de atención de centros BIP.

Respuesta: Están definidos en especificaciones técnicas Punto 2: Antecedentes puntos de carga (página 4).

Pregunta: Definir horarios de atención de puntos BIP.

Respuesta: Los puntos bip! no tienen horario definido. Los Puntos bip! Servipag y Serviestado tienen horario referencial, dependiendo del horario en que atiende cada sucursal.

Pregunta: Aclarar frecuencia de entrega y tipo de informes mensuales/semanales a entregar.

Respuesta: Está indicado en especificaciones técnicas, Punto 5: Formato de Informes

Pregunta: Aclarar cuáles de los 10 momentos crítico del viaje definidos corresponden a mediciones de estación, mediciones tren y mediciones cliente incognito respectivamente.

Respuesta: Revisión de protocolo de boleterías debe realizarse a través de cliente incógnito. Adicionalmente, es posible que se incluya un protocolo para Personal de Metro (de cliente incógnito). Los otros aspectos deben realizarse por auditor/observador experto.

Pregunta: ¿Se necesita un prevencionista para este servicio?

Respuesta: Se recomienda contar con prevencionista para que cuiden su integridad física.

Pregunta: En relación a Seguridad ¿es necesario enviar certificado de afiliación o certificado de tasas?

Respuesta: Es necesario un certificado de afiliación y toda la información atinente a este punto.

CONSULTAS. PARA SERVICIO MEDICIONES DE OBSERVADO EXPERTO / CLIENTE INCÓGNITO EN TERRENO RED METRO:

Pregunta: El personal que actúa como observador y como cliente incógnito debe ser contratado por la Empresa o existe la posibilidad que sea trabajador a honorarios autorizados por Metro.

Respuesta: Atenerse a las bases administrativas.

Pregunta: En vestuario de personal se aplica solo para observador experto?

Respuesta: Sí.

Pregunta: Por favor definir que mide el observador experto y que mide el cliente incógnito

Respuesta: Revisión de protocolo de boleterías debe realizarse a través de cliente incógnito. Adicionalmente, es posible que se incluya un protocolo para Personal de Metro (de cliente incógnito). Los otros aspectos deben realizarse por auditor/observador experto.

Pregunta: La misma persona puede actuar como cliente Incógnito y como observador o el tiempo que tomas las tareas de cada uno requiere que exista un cliente incógnito y un observador?

Respuesta: Deben ser personas distintas debido a que cliente incógnito no debe ser reconocido en la estación.

Pregunta: En la pauta de cliente Incógnito ¿cuántos aspectos debe evaluar y que tipo de aspectos son?

Respuesta: Esta información será entregada de acuerdo a un protocolo de atención que tiene definido Metro.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo debe permanecer el observador en la estación para realizar su observación?

Respuesta: Esto depende de lo que le tome realizar todas las mediciones de la observación. Recordar que una medición se refiere a el levantamiento de todos los elementos a medir, lo que depende de si se refiere a observador experto tren o estación, o cliente incógnito.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo debe permanecer el cliente incógnito en la estación para realizar su medición?

Respuesta: Esto depende de lo que le tome realizar todas las mediciones de la observación.

Pregunta: ¿El cliente Incógnito solo realiza mediciones de experiencia de compra carga?

Respuesta: Revisión de protocolo de boleterías debe realizarse a través de cliente incógnito. Adicionalmente, es posible que se incluya un protocolo para Personal de Metro (de cliente incógnito).

Pregunta: ¿Son las mismas estaciones por línea a medir todos los meses o se deben ir rotando para completar en el año todas las estaciones?

Respuesta: Hay estaciones que se mantienen y otras que van rotando, depende de las necesidades de Metro sin embargo se entregará una programación anual.

Pregunta: Si todos los meses se miden las mismas estaciones por línea por favor definir que estaciones por línea son.

Respuesta: Hay estaciones que se mantienen y otras que van cambiando, depende de las necesidades de Metro.

Pregunta: En mediciones en tren ¿Cuántas estaciones debe recorrer para realizar la medición?

Respuesta: Esto varia de acuerdo a cuanto demore hacer la medición. Se revisan 3 coches para el tema de evaluaciones físicas y para el tema de información se evalúan ciertos aspectos.

Pregunta: No se entiende la Frase “Es importante considerar que cada medición considera el levantamiento de cada elemento en estación y tren” por favor explicar si se refiere que la misma persona que actúa como observador en estación debe realizar la medición en tren?

Respuesta: Esto se refiere que una medición es el levantamiento de todos los elementos a medir dependiendo si esta en estación, tren el observador o es cliente incógnito.

Pregunta: Los gastos asociados a la compra carga las debe realizar el proveedor del servicio?

Respuesta: Sí, debe incluirlas dentro de la cotización.

CONSULTAS. PARA SERVICIO MEDICIONES CLIENTE INCOGNITO RED DE CARGA TARJETA BIP EN SUPERFICIE:

Pregunta: La misma persona puede actuar como cliente Incógnito y como observador o el tiempo que toman las tareas de cada uno requiere que exista un cliente incógnito y un observador.

Respuesta: El cliente incognito y las observaciones deben realizarse por la misma persona y siempre de incognito, no deberá identificarse con el locatario.

Pregunta: En la pauta de cliente Incógnito ¿cuántos aspectos debe evaluar y qué tipo de aspectos son?

Respuesta: Los aspectos serán definidos según lo indicado en especificaciones técnicas. Punto 4.

Pregunta: Los gastos asociados a la compra carga las debe realizar el proveedor del servicio?

Respuesta: La compra y carga de tarjetas debe correr por parte del proveedor del servicio de cliente incognito. Metro proveerá tarjetas con cargas remotas para activar.

Pregunta: Las fotografías se requieren solo para elementos en mal estado, ¿o todos los elementos requieren fotografía?

Respuesta: Se necesitan al menos 2 fotos, 1 del interior de local y otra del exterior. Si se detecta alguna situación anómala, por ejemplo letrero que indique que se cobra por la carga de tarjetas, letreros no oficiales, etc. se debe registrar con fotografía.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo debe permanecer el observador en los puntos a medir para realizar su observación?

Respuesta: Depende de cada visita, a determinar por el proveedor.

Pregunta: ¿Cuánto tiempo debe permanecer el cliente incógnito en los puntos a medir para realizar su medición?

Respuesta: Depende de cada visita, a determinar por el proveedor.

CONSULTAS. MEDICIONES DE OBSERVADOR EXPERTO / CLIENTE INCOGNITO EN TERRENO RED METRO.

Pregunta: En el punto 2.1 de las especificaciones técnicas se hace alusión a una valorización unitaria para mediciones adicionales en estación, trenes y cliente incognito, esta valorización no tiene cabida en el Formulario N° 12 del archivo de licitación pública. ¿Para esto hay que anexarlo como propuesta o se verá en un futuro?

Respuesta: Incluir solamente valoración total.

Pregunta: En el punto 3 Entregables de las especificaciones técnicas, se hace mención a una Plataforma On-Line, ¿esta será para visualizar solo resultados generales o la medición en si (check list, imágenes y resultados generales)?

Respuesta: Resultados generales y respaldo de la construcción de dicha información.

Pregunta: Con respecto al punto 2.1, que se entiende por medición. ¿Lo que se mide es cada variable o estación?

Respuesta: Lo que se mide es cada estación.

Pregunta: En el punto 2.1 Mediciones, en compra / carga ¿se debe considerar la contratación de adulto mayor y estudiante?

Respuesta: Sí.