

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACION SERVICIO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD Y ASISTENTES PARA ESTACIONES E
INTERMODALES DE LA RED DE METRO S.A.

1. OBJETIVO

Metro S.A., en adelante Metro, requiere contratar los Servicios de Seguridad y Asistencia para las estaciones e Intermodales de la Red (según las necesidades operativas del servicio). La función principal a desarrollar consiste en apoyar al personal de Metro encargado de los recintos, en las materias propias de cada cargo.

El servicio requerido debe considerar los siguientes cargos:

- **Guardias de Seguridad** para Estaciones e Intermodales de la Red Metro.
- **Asistentes** para Estaciones de la Red Metro

La licitación contempla toda la Red de Metro distribuyendo los servicios en base a módulos, con dos modalidades posibles de distribución como se detalla a continuación:

Modalidad A: 4 Módulos (1 por Línea)

Módulo 1A:		Módulo 2A:		Módulo 3A:		Módulo 4A:	
Instalaciones		Instalaciones		Instalaciones		Instalaciones	
Línea 1	Los Dominicos	Línea 2	Vespucio Norte	Línea 4A	Vicuña Mackenna	Línea 5	Plaza de Maipú
	Hernando de Magallanes		Intermodal Vespucio Norte		Santa Julia		Santiago Bueras
	Manquehue		Zapadores		La Granja		Del Sol
	Escuela Militar		Dorsal		Santa Rosa		Intermodal del Sol
	Alcántara		Einstein		San Ramón		Monte Tabor
	El Golf		Cementerios		Plaza Puente Alto		Las Parcelas
	Los Leones		Cerro Blanco		Las Mercedes		Laguna Sur
	Pedro de Valdivia		Patronato		Protectora de la Infancia		Barrancas
	Manuel Montt		Cal y Canto		Hospital Sótero del Río		Pudahuel
	Salvador		Toesca		Elisa Correa		Lo Prado
	Universidad Católica		Parque O'Higgins		Los Quillayes		Blanqueado
	Santa Lucía		Rondizzoni		San José de la Estrella		Gruta de Lourdes
	Universidad de Chile		Franklin		Trinidad		Quinta Normal
	La Moneda		El Llano		Rojas Magallanes		Cumming
	Los Héroes		San Miguel		Vicente Valdés		Santa Ana
	Los Héroes L2		Lo Vial		Vicuña Mackenna		Santa Ana L2
	República		Departamental		Macul		Plaza de Armas
	Unión Latinoamericana		Ciudad del Niño		Las Torres		Bellas Artes
	Estación Central		Lo Ovalle		Quilín		Baquedano
	Universidad de Santiago		Intermodal Lo Ovalle		Los Presidentes		Baquedano L5
	San Alberto Hurtado		El Parrón		Grecia		Parque Bustamante
	Ecuador		La Cisterna L.4		Los Orientales		Santa Isabel
	Las Rejas		La Cisterna		Plaza Egaña		Irrazával
	Pajaritos				Simón Bolívar		Nuble
	Intermodal Pajaritos				Príncipe de Gales		Rodrigo de Araya
	Neptuno				Francisco Bilbao		Carlos Valdovinos
	San Pablo L5				Cristóbal Colón		Camino Agrícola
	San Pablo				Tobalaba L1		San Joaquín
					Tobalaba		Pedrero
							Mirador
							La Florida
							Intermodal La Florida

Modalidad B: 3 Módulos**Módulo 1B:**

Instalaciones	
Línea 2	Vespucio Norte
	Intermodal Vespucio Norte
	Zapadores
	Dorsal
	Einstein
	Cementerios
	Cerro Blanco
	Patronato
	Cal y Canto
	Toesca
	Parque O'Higgins
	Rondizzoni
	Franklin
	El Llano
	San Miguel
	Lo Vial
	Departamental
	Ciudad del Niño
	Lo Ovalle
	Intermodal Lo Ovalle
	El Parrón
	La Cisterna L.4
	La Cisterna
Línea 1	Universidad Católica
	Santa Lucía
	Universidad de Chile
	La Moneda
	Los Héroes
	Los Héroes L2
	República
	Unión Latinoamericana
	Estación Central
	Universidad de Santiago
	San Alberto Hurtado
	Ecuador

Módulo 2B:

Instalaciones	
Línea 4A	Vicuña Mackenna
	Santa Julia
	La Granja
	Santa Rosa
	San Ramón
	Plaza Puente Alto
	Las Mercedes
	Protectora de la Infancia
	Hospital Sótero del Río
	Elisa Correa
Línea 4	Los Quillayes
	San José de la Estrella
	Trinidad
	Rojas Magallanes
	Vicente Valdés
	Vicuña Mackenna
	Macul
	Las Torres
	Quilín
	Los Presidentes
Línea 1	Grecia
	Los Orientales
	Plaza Egaña
	Simón Bolívar
	Príncipe de Gales
	Francisco Bilbao
	Cristóbal Colón
	Tobalaba L1
	Tobalaba
	Los Dominicos
Línea 1	Hernando de Magallanes
	Manquehue
	Escuela Militar
	Alcántara
	El Golf
	Los Leones
	Pedro de Valdivia
	Manuel Montt
	Salvador

Módulo 3B:

Instalaciones	
Línea 5	Plaza de Maipú
	Santiago Bueras
	Del Sol
	Intermodal del Sol
	Monte Tabor
	Las Parcelas
	Laguna Sur
	Barrancas
	Pudahuel
	Lo Prado
	Blanqueado
	Gruta de Lourdes
	Quinta Normal
	Cumming
	Santa Ana
	Santa Ana L2
	Plaza de Armas
	Bellas Artes
	Baquedano
	Baquedano L5
	Parque Bustamante
	Santa Isabel
	Irrazával
	Nuble
Línea 1	Rodrigo de Araya
	Carlos Valdovinos
	Camino Agrícola
	San Joaquín
	Pedrero
	Mirador
	La Florida
	Intermodal La Florida
	Las Rejas
	Pajaritos
	Intermodal Pajaritos
	Neptuno
	San Pablo L5
	San Pablo

1.1. INFORMACION REFERENCIAL DE REQUERIMIENTO ESTIMADO DE HORAS DE SERVICIO POR MODULO DE TRABAJO.

La información de horas que se presenta a continuación es una **estimación referencial** y está sujeta a variaciones de acuerdo a la programación de puestos requerida por Metro S.A.

Modalidad A: 4 Módulos (1 por Línea)

Módulo	Detalle	HH mensual Promedio*
1A	Línea 1	43.284,3
2A	Línea 2	28.086,1
3A	Línea 4	34.514,4
4A	Línea 5	36.590,8

Modalidad B: 3 Módulos

Módulo	Detalle	HH mensual Promedio*
1B	L2 + L1 Centro	47.588,7
2B	L4 + L1 Oriente	47.926,0
3B	L5 + L1 Poniente	46.960,9

* N° total de horas estimadas a facturar por Módulo de trabajado en forma mensual (promedio), en base a la programación de puestos detallada en el Anexo N°1 de las presentes Especificaciones Técnicas.

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS**2.1. SERVICIOS DE SEGURIDAD**

El servicio de Guardias de Seguridad tendrá tres funciones principales y complementarias entre sí:

- Seguridad Diurna en Estaciones
- Seguridad Nocturna en Estaciones
- Seguridad en Intermodales (diurno y nocturno)

El Personal designado para el servicio deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el perfil del cargo detallado en las presentes Especificaciones Técnicas.

2.1.1. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD DIURNO EN ESTACIONES

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones de Seguridad que tendrá el Guardia en Estaciones:

- ❖ Velar por la prevención de delitos, cumpliendo las normativas y procedimientos definidos por la Subgerencia de Seguridad de Metro.
- ❖ Atender en forma cordial los requerimientos de los clientes, entregando información, resolviendo sus problemas dentro del ámbito de sus atribuciones y otorgándole ayuda a los clientes que así lo requieran.
- ❖ Apoyar y mantener el tránsito fluido por las instalaciones (mesaninas, andenes, escaleras), controlando aglomeraciones de.
- ❖ Informar a los clientes que lo requieran, respecto del entorno de la estación y de los servicios que METRO ofrece a sus clientes.
- ❖ Velar por las condiciones de seguridad de la estación y sus clientes, preocupándose especialmente en despejar de vendedores ambulantes y espectáculos públicos no autorizados en el interior de las estaciones.

- ❖ Comunicar oportunamente al Centro de Control o Comunicaciones de Seguridad el ingreso de delincuentes habituales al interior de la Red de Metro. u otro tipo de incidentes que requieran cooperación.
- ❖ Participar activamente en las emergencias que se pudiesen producir en su estación, cumpliendo los procedimientos del caso.
- ❖ Apoyar las acciones del personal de la estación de Metro en caso de eventuales evacuaciones de la estación, siguiendo el plan de emergencia vigente, asegurando el pronto restablecimiento del servicio en la estación una vez superado el incidente.
- ❖ Brindar los primeros auxilios a los clientes que lo requieran de forma rápida y oportuna.
- ❖ Informar a su supervisor, situaciones críticas (robos con violencia, intimidación, etc.) que afecten la seguridad de los clientes.
- ❖ Controlar la evasión y el buen uso del servicio, velando que en su área de competencia los usuarios no infrinjan el Reglamento de uso del servicio. del Metro.
- ❖ Operar y/o controlar el buen uso de los ascensores y escaleras mecánicas que facilitan el acceso y/o salidas de las estaciones.
- ❖ Cumplir con las Normas y Procedimientos de Metro
- ❖ Realizar de acuerdo a los procedimientos establecidos la apertura y cierre de todas las estaciones asignadas.

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

2.1.2. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD NOCTURNO EN ESTACIONES

Estas estaciones son en principio: La Cisterna, Vicente Valdés, Plaza de Puente Alto, San Pablo, Vespucio Norte, Plaza de Maipú, Tobalaba, Vicuña Mackenna y Los Dominicos, aunque pueden variar en cantidad durante los años de duración del contrato.

Con la presencia física del Guardia y actividades de control (rondas e inspecciones) garantizar la protección de todos los activos fijos al interior de las estaciones, sean éstos de Metro, de Locales Comerciales al interior de la estación y/o de las instituciones autorizadas a mantener módulos en las mesaninas. Controlar el tránsito y acceso a los recintos de las estaciones, túneles de conexión o vías, del personal de contratistas o funcionarios de Metro autorizados a efectuar actividades nocturnas de mantenimientos y pruebas del servicio, controlando que se tomen las medidas preventivas de seguridad y se utilicen los elementos de protección personal correspondiente (riesgos eléctricos de las vías, trabajos en altura, etc.).

Tales actividades, que se realizan durante las horas de no explotación, requieren control y fiscalización por parte del personal de seguridad, debido a los riesgos propios del entorno como los activos valorados existentes al interior de las instalaciones. Consecuente con ello, las principales tareas generales que debe cumplir el Guardia de Seguridad, son las siguientes:

- ❖ Registrar en el libro de novedades el inicio y término de todas las actividades de mantenimiento efectuadas en la estación, túneles de conexión o vías.
- ❖ Permitir que sólo el personal debidamente autorizado, efectúe las faenas dentro de la estación, situación que confirmará con su supervisor.
- ❖ Controlar que el personal porte la credencial otorgada por Metro, como también utilice los elementos de protección personal correspondientes.
- ❖ Controlar que no ingrese personal a las vías si éstas permanecen energizadas. En caso que se trate de trabajos en la vía, verificar la orden de trabajo que autoriza dicha faena y que el tramo esté sin energía de acuerdo a procedimientos dispuestos para ello.
- ❖ Fiscalizar que el personal de contratistas tome las medidas preventivas necesarias, sean éstas por riesgos de trabajos en altura, en áreas cercanas a las vías energizadas, en las vías o cualquier actividad que tenga implícito un riesgo latente hacia las personas o instalaciones.
- ❖ Controlar que el personal permanezca en sus respectivas zonas de trabajo y no deambule por la estación u otros recintos, ciñéndose exclusivamente a las actividades y lugares propios de la faena.
- ❖ Al inicio del servicio, hará una recepción detallada de la instalación de parte del Personal de Seguridad que hace entrega de éste, apoyándole en el cierre de la estación.
- ❖ Antes del inicio de la operación permitirá el acceso al personal que concurre a su trabajo, apoyando luego al Personal de Seguridad en la apertura de los accesos de la estación.
- ❖ Realizar de acuerdo a los procedimientos establecidos la apertura y cierre de todas las estaciones asignadas.
- ❖ Cumplir con las Normas y Procedimientos de Metro

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

2.1.3. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD EN INTERMODALES

Metro posee terminales de combinación de Metro con otros modos de transporte como buses interurbanos y buses rurales. Para reforzar la seguridad de dichos recintos es necesario contar con un servicio de seguridad en horario continuo.

A través de la presencia física del Guardia, se otorgará protección a los usuarios del servicio de buses ante acciones delictivas, no permitir el comercio ambulante y la mendicidad en el interior de nuestros recintos, impedir el ingreso no autorizado de terceros fuera del horario de explotación del terminal de buses, resguardar los locales, dependencias y en general todos los activos del terminal, y fiscalizar el buen uso del servicio.

Consecuente con ello, las tareas generales que debe cumplir el Guardia de Seguridad, son las siguientes:

- ❖ Registrar en el libro de novedades todo evento o incidente que afecte a usuarios del servicio y trabajadores de Metro en el terminal.
- ❖ Permitir que sólo las líneas de Buses debidamente autorizadas ingresen al terminal. No permitir el ingreso de vehículos particulares al sector de aparcamiento de buses.
- ❖ Impedir que se originen actividades de mendicidad y comercio al interior del recinto y accesos al terminal que dificulten el libre tránsito de los usuarios del servicio.
- ❖ Impedir el acceso de los clientes al sector de lozas de Andenes.
- ❖ Atender los requerimientos de información del servicio de buses a los usuarios del sistema de transporte, con una clara orientación al cliente.
- ❖ Informar en la forma más rápida y expedita posible a su supervisor y al CCS sobre las novedades producidas en el servicio o sobre la necesidad de apoyo policial o de vigilantes.
- ❖ Cumplir con las Normas y Procedimientos de Metro
- ❖ Controlar las pautas de luces, agua, y puertas de la instalación.

En cada Intermodal deberá existir un puesto de Guardia Coordinador quien aparte de ejercer sus tareas como guardia de seguridad, deberá coordinar las funciones a realizar por sus pares y con personal de Metro.

Metro, conforme 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.

2.2. SERVICIO DE ASISTENCIA

El servicio de Asistencia tendrá dos funciones principales y complementarias que el personal deberá realizar durante su jornada de trabajo:

- Asistencia en Andenes de Estaciones
- Asistencia a Clientes en Estaciones

El Personal designado para el servicio deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el perfil del cargo detallado en las presentes Especificaciones Técnicas.

2.2.1. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN ANDENES DE ESTACIONES

La función de Asistencia en Andenes en la Red de Metro, tiene como propósito, apoyar al Personal de Operaciones de Metro, en lo concerniente a circulación expedita de los trenes para asegurar la oferta de transporte. Esta actividad debe llevarse a cabo con la debida coordinación entre el personal de operaciones que se encuentra en estaciones y trenes, y los niveles de coordinación o supervisión que establezca el contratista, intermediándose los ajustes necesarios para optimizar el nivel de desempeño y el resultado requerido.

Siendo éste un rol de cara a cliente, todas las tareas propias de esta posición deberán ser realizadas conforme al procedimiento y de una forma respetuosa y amable, de manera de cumplir con los pilares de nuestro servicio que buscan empatizar con nuestros clientes, protegerlos, informarlos y educarlos permanentemente.

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones que tendrá cada puesto de servicio durante el desarrollo de actividades de Asistencia en Andenes de la Red de Metro.

- ❖ Solicitar directamente a los pasajeros que no traspasen la línea amarilla indicándoles con sus manos el sector en el cual es seguro esperar el tren. En caso de que haya omisión voluntaria en acatar la solicitud, el Asistente actuará con suma precaución sin presionar al pasajero para que éste no altere el estado de seguridad del andén, ya sea para otros pasajeros, para el mismo, como para el propio Asistente.
- ❖ Eventualmente el Asistente de Andén y a petición de Operaciones, deberá utilizar elementos que apoyen su labor de corte de flujo y/o mantención de usuarios tras la línea amarilla de seguridad, tales como: Megáfono, bastones luminosos, guantes con reflectante, paletas con señalética entre otros.
- ❖ Atender situaciones que pongan en riesgo la integridad de los clientes de Metro durante el ascenso y descenso en el tren, solicitando que permitan bajar antes de subir.
- ❖ Actuar ágilmente ante un requerimiento operacional, como un no cierre de puertas, un freno de emergencia accionado o un objeto que impida el cierre normal de puertas.

- ❖ Atender los requerimientos de información específica de clientes, dentro del ámbito que pueda resolver o bien derivar al Jefe de Estación o al personal de Metro, que corresponda.
- ❖ Informar a los clientes, ya sea a través de equipos o de manera personal, la aplicación de medidas específicas que signifiquen un requerimiento adicional a la rutina habitual de transporte.
- ❖ Apoyar al personal Operaciones ante incidentes y/o accidentes (evacuaciones, caída de clientes al interior de un tren, caídas de personas al subir o bajar de los coches, cortes de energía, atrapamiento de objetos o manos y cualquier otra situación que competa a Operaciones y pudiera verse afectada la normal circulación de trenes).
- ❖ Actuar ante situaciones de contingencias de acuerdo a los procedimientos operativos de Metro, tales como: evacuación de trenes, rearme de frenos, accionamiento de ruptores, evacuación de la estación, cierre y apertura manual de puertas en trenes, sacar elementos que obstruyan el cierre de una puerta y otros que tiendan a salvar una situación que afecte la normal circulación de trenes.
- ❖ Actuar de manera precavida ante cada acción o situación que signifique riesgo para la integridad física de clientes y personal de la estación, informando oportunamente la circunstancia al personal de Metro.
- ❖ Informar o alertar al personal encargado de seguridad de la estación, de la presencia de acciones delictuales, vendedores, riñas, paquetes sospechosos e incidentes que requieran intervención inmediata, sin intervenir en ningún caso el Asistente de Andén.
- ❖ Cumplir con las Normas y Procedimientos de Metro
- ❖ Realizar oportunamente la apertura y cierre de todas las estaciones asignadas.

Metro, conforme sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la función de Asistencia en Andenes, 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.

2.2.2. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A CLIENTES EN ESTACIONES

La función de Asistencia a Clientes en estaciones de la Red de Metro, tiene como propósito la atención que se entregará a los clientes con una actitud cálida y acogedora, orientando su tránsito por las estaciones, enmarcadas en una política de prevención de accidentes y seguridad, según los procedimientos definidos por Metro y que entregará al Contratista.

Siendo éste un rol de cara a cliente, todas las tareas propias de esta posición deberán ser realizadas conforme al procedimiento y de una forma respetuosa y amable, de manera de cumplir con los pilares de nuestro servicio que buscan empatizar con nuestros clientes, protegerlos, informarlos y educarlos permanentemente.

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones que tendrá cada puesto de servicio durante el desarrollo de actividades de Asistencia de clientes en la Red de Metro.

- ❖ Atender en forma cordial los requerimientos de los clientes, entregando información, resolviendo sus problemas dentro del ámbito de sus atribuciones y otorgándole ayuda a los clientes que así lo requieran
- ❖ Cumplir con las Normas y Procedimientos de Metro
- ❖ Velar por el tránsito expedito y seguro de los clientes en la Estación
- ❖ Controlar aglomeraciones de público y prevenir la emergencia de situaciones críticas.
- ❖ Informar a los clientes que lo requieran, respecto del entorno de la estación y de los servicios que METRO ofrece a sus clientes.
- ❖ Velar por las condiciones de seguridad de la estación y sus clientes, preocupándose por prevenir posibles accidentes que puedan sufrir los clientes
- ❖ Participar activamente en las emergencias que se pudiesen producir en su estación, cumpliendo los procedimientos del caso.
- ❖ Participar en caso de evacuaciones de la estación, siguiendo el plan de emergencia local vigente, asegurando el pronto restablecimiento del servicio en la estación una vez superado el incidente
- ❖ Brindar los primeros auxilios a los clientes que lo requieran de forma rápida y oportuna
- ❖ Informar a Jefe de Estación y/o personal de Seguridad de la Estación de hechos delictuales que afecten la seguridad de las personas y/o instalaciones
- ❖ Controlar la evasión y el buen uso del servicio, como asimismo de los beneficios para escolares y adultos mayores
- ❖ Conforme los procedimientos vigentes permitir el uso del servicio a Escolares, Clientes con Beneficio Adulto Mayor y personal contratista de Metro
- ❖ Operar y/o controlar el buen uso de los ascensores y otros equipos de la estación al servicio del Cliente
- ❖ Brindar atención a los Bicimetro.
- ❖ Apoyo de andenes y combinaciones
- ❖ Realizar oportunamente la apertura y cierre de todas las estaciones asignadas.

Metro conforme a sus necesidades operacionales y dentro del marco característico de la función de asistencia de clientes, 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. SUPERVISION DE LOS SERVICIOS

La supervisión y estricto control de los servicios contratados recae exclusivamente en el contratista, quien destinará personal específicamente a dicha función, el personal referido corresponde a lo siguiente:

- Jefe de Proyecto
- Supervisor General
- Supervisor de Zona
- Coordinador de Servicio en Andenes

3.1. PERFIL Y FUNCIONES DE LA SUPERVISION

3.1.1 JEFE DE PROYECTO

El personal requerido para proveer el cargo debe cumplir al menos con los siguientes requisitos: Profesional Universitario con estudios de al menos 8 semestres en carreras del Área de la Administración y/o acreditar una experiencia mínima de 4 años desarrollando labores de Jefatura a cargo de proyectos de prestación de servicios masivos.

La función principal del Cargo, será la de coordinar todas las actividades del servicio y de mantener contacto permanente con el Administrador de Contratos que Metro designe para tal efecto.

El Jefe de Proyecto, se encontrará en sus dependencias ubicable en todo momento en horario administrativo, esto es de 08:00 a 18:00 hrs. todos los días de la semana, fuera de este horario deberá designar un reemplazo que ejercerá todas las funciones del Jefe de Proyectos. Además deberá contar con PC y celular ambos con acceso a correo electrónico de cargo y costo de la empresa contratista., de acuerdo a las características técnicas definidas para ello.

Requerimiento: 1 Jefe de Proyectos por Módulo

3.1.2 SUPERVISOR GENERAL

El personal requerido para proveer el cargo debe cumplir al menos con los siguientes requisitos: Técnico Profesional con estudios de al menos 4 semestres en carreras de áreas afines al cargo y/o acreditar una experiencia mínima de 3 años desarrollando labores de supervisión de servicios masivos.

La función principal del Supervisor General, será la de asegurar en terreno la calidad de los servicios y coordinar (en horario diurno y nocturno) el desarrollo de estos en las Zonas de

supervisión establecidas por Metro para cada Línea, además deberá mantener contacto permanente con el personal de Metro definido para estos efectos.

El Supervisor General tendrá dedicación exclusiva al servicio y se encontrará ubicable en todo momento en horario administrativo, esto es de 08:00 a 18:00 hrs. todos los días de la semana fuera de este horario deberá designar un reemplazo que ejercerá todas las funciones del Cargo, asegurando su permanencia en la Instalación en que sea requerido dentro de los tiempos establecidos en el contrato, además deberá contar equipo radial y celular con acceso a correo electrónico, de cargo y costo de la empresa contratista.

Requerimiento: 1 Supervisor General por Módulo

3.1.3 SUPERVISOR DE ZONA

El personal requerido para proveer el cargo debe cumplir al menos con los siguientes requisitos: estar debidamente identificado y acreditado por OS-10 (Vigente) y acreditar una experiencia mínima de 2 años desarrollando labores de supervisión de servicios masivos.

Las funciones principales del Supervisor de Zona serán las siguientes:

- ❖ Controlar en forma permanentemente al personal de su Zona asignada en el cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando la correcta ejecución y cobertura de los servicios.
- ❖ Permanecer en su Zona a cargo en forma continuada durante la totalidad del horario de servicio del personal a su cargo, todos los días de la semana, además deberá contar con equipo radial y celular con acceso a correo, de cargo y costo de la empresa contratista.
- ❖ Constituirse en el lugar en que se haya generado un procedimiento adoptado por su personal y/o ante la expresa petición del personal de Metro o el Administrador del Contrato.
- ❖ Otras funciones determinadas por Metro S.A.*

Las actividades específicas a realizar por los Supervisores de Terreno se entregarán a la empresa adjudicada.

En horario nocturno el contratista deberá asegurar la Supervisión del personal que desarrolle labores en las Instalaciones de Metro.

En todas aquellas estaciones que cuenten con una dotación superior a dos trabajadores, el contratista deberá asignar a uno de ellos la labor de coordinador del servicio en la estación, con el objetivo de organizar el trabajo del personal 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.

Requerimiento: 1 por cada Zona detallada en el cuadro siguiente:

ESTACION - INTERMODAL ZONA		ESTACION - INTERMODAL ZONA		ESTACION - INTERMODAL ZONA		ESTACION - INTERMODAL ZONA	
Línea 1	Los Dominicos	Línea 2	Vespucio Norte	Línea 4A	Vicuña Mackenna	Línea 5	Plaza de Maipú
	Hernando de Magallanes		Intermodal Vespucio Norte		Santa Julia		Santiago Bueras
	Manquehue		Zapadores		La Granja		Del Sol
	Escuela Militar		Dorsal		Santa Rosa		Intermodal del Sol
	Alcántara		Einstein		San Ramón		Monte Tabor
	El Golf		Cementerios	Plaza Puente Alto	Las Parcelas		
	Los Leones		Cerro Blanco	Las Mercedes	Laguna Sur		
	Pedro de Valdivia		Patronato	Protectora de la Infancia	Barrancas		
	Manuel Montt		Cal y Canto	Hospital Sótero del Río	Pudahuel		
	Salvador		Toesca	Elisa Correa	Lo Prado		
	Universidad Católica	Parque O'Higgins	Los Quillayes	Blanqueado			
	Santa Lucía	Rondizzoni	San José de la Estrella	Gruta de Lourdes			
	Universidad de Chile	Franklin	Trinidad	Quinta Normal			
	La Moneda	El Llano	Rojas Magallanes	Cumming			
	Los Héroes	San Miguel	Vicente Valdés	Santa Ana			
	Los Héroes L2	Lo Vial	Vicuña Mackenna	Santa Ana L2			
	República	Departamental	Macul	Plaza de Armas			
	Unión Latinoamericana	Ciudad del Niño	Las Torres	Bellas Artes			
	Estación Central	Lo Ovalle	Quilín	Baquedano			
	Universidad de Santiago	Intermodal Lo Ovalle	Los Presidentes	Baquedano L5			
San Alberto Hurtado	El Parrón	Grecia	Parque Bustamante				
Ecuador	La Cisterna L.4	Los Orientales	Santa Isabel				
Las Rejas	La Cisterna	Plaza Egaña	Irarrázaval				
Pajaritos		Simón Bolívar	Nuble				
Intermodal Pajaritos	Total Zonas Línea 2: 4	Príncipe de Gales	Rodrigo de Araya				
Neptuno		Francisco Bilbao	Carlos Valdovinos				
San Pablo L5		Cristóbal Colón	Camino Agrícola				
San Pablo		Tobalaba L1	San Joaquín				
		Tobalaba	Pedrero				
			Mirador				
			La Florida				
			Intermodal La Florida				
Total Zonas Línea 1: 6			Total Zonas Línea 4, 4A: 5		Total Zonas Línea 5: 5		

- ✓ Los Héroes L2
- ✓ Vicente Valdes
- ✓ Tobalaba
- ✓ Tobalaba L4
- ✓ Santa Ana
- ✓ Santa Ana L2
- ✓ Baquedano
- ✓ Baquedano L5

La distribución de Estaciones podrá ser modificada por Metro en atención a las necesidades operacionales del servicio.

4. HORARIO DEL SERVICIO Y PUESTOS DE TRABAJO

El horario y días del servicio requerido, así como el lugar y cantidad de puestos de trabajos requeridos se define en las matrices que se adjuntan en el Anexo N°1.

Los horarios señalados, corresponde al horario del servicio requerido y donde el personal deberá encontrarse en el puesto de trabajo (Instalación a cubrir), siendo de responsabilidad del contratista asegurar la llegada de su personal.

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 Contratista deberá mantener personal suficiente para cubrir los servicios solicitados por Metro, según programación de requerimientos. 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 o de detalle, tiene el carácter de transitoria; Metro podrá aumentar o disminuir la cantidad de puestos de trabajo en una cantidad inferior al 25% de los puestos de trabajo vigentes, lo que comunicará, por escrito el Administrador del Contrato al Contratista con a lo menos 10 días de anticipación.

Asimismo el contratista deberá estar en condiciones de cubrir puestos de servicios adicionales, extraordinarios y transitorios inferiores al 15 % de los puestos de trabajo vigentes y que sean solicitados con a lo menos 48 horas de anticipación.

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.

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 que se convengan a través de los programas respectivos y de las modificaciones que se efectúen, en consideración a lo anterior el contratista deberá entregar un programa de contingencia ante este tipo de situaciones.

5. PERFIL Y COMPETENCIAS

Cada puesto de trabajo dispuesto para este servicio deberá al menos contar con los perfiles y competencias definidas en los siguientes Anexos:

Anexo N°2: Perfil Guardia de Seguridad

Anexo N°3: Perfil Asistente

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. Para que una persona quede habilitada para trabajar deberá cumplir con el perfil el cual será revisado por Metro a través de la entrega de la credencial de trabajo.

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

Al inicio del contrato, Metro capacitará a los niveles de Coordinación y/o Supervisión de la empresa Contratista en las materias necesarias para el buen desempeño del personal en las funciones de Seguridad y Asistencia de Andén y Clientes.

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., Para el caso de reemplazos u otros ingresos durante la vigencia del contrato, estos deberán ser informados con anticipación respaldando cumplimiento del perfil el cual debe ser revisado por Metro.

Los oferentes deberán indicar en su Oferta Técnica el perfil, definiciones curriculares u otras que estime establecer del personal que destinará al cumplimiento de las actividades directas o indirectas del contrato (Jefe de Proyecto, Coordinadores, Supervisores y Guardias de Seguridad); en todo caso, para todos los cargos, será exigible como requisito mínimo cumplir con los perfiles descritos en las presentes Especificaciones Técnicas.

Será responsabilidad del contratista cumplir el contrato con personal acorde a las definiciones que establezca, lo que será exigible por Metro; de igual manera, 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

5.2. INDUCCIÓN - CAPACITACIÓN

Todo el personal deberá ser capacitado y entrenado en las materias de cada actividad respectiva antes de ingresar a cumplir labores a Metro, esto con la finalidad de asegurar un buen cumplimiento del contrato. Para estos efectos, el contratista deberá considerar el siguiente Plan de inducción por cada trabajador:

I. Inducción Básica*: (4 Horas)

Previo al ingreso de cada trabajador el contratista deberá realizar una inducción a su personal en materias del servicio en Metro, esto será considerado como inducción habilitante para desempeñar funciones en instalaciones de Metro, por lo que deberá entregar a Metro una copia del respectivo derecho a saber de cada trabajador. **Esta Inducción es de cargo y costo del contratista.**

II. Inducción Práctica*: (4 horas)

Antes de ingresar al servicio cada trabajador deberá desempeñar una inducción en terreno a cargo de su respectivo nivel de Supervisión, durante esta inducción Metro podrá aplicar a través de su personal una evaluación teórica a través de un check list con el propósito de validar los conocimientos básicos necesarios para desempeñar el cargo. *Durante la realización de esta inducción en personal deberá portar un brazalete blanco en su brazo derecho con la siguiente inscripción en color negro: "EN INDUCCION".* **Esta Inducción es de cargo y costo del contratista.**

III. Inducción Secundaria*: (6 Horas)

Dentro de los 30 primeros días contados desde la fecha de ingreso de cada trabajador contratista al servicio, Metro realizará una capacitación con dos módulos en la cual deberán participar todos los trabajadores, esta capacitación tendrá la finalidad de profundizar las materias propias del servicio y realizar la inducción de la Escuela de Servicios Metro, entre otros temas. **Esta Inducción es de costo del contratista.**

**Las inducciones son obligatorias y consideradas habilitantes para desempeñar funciones en instalaciones de Metro S.A.*

Metro se reserva el derecho de evaluar y de realizar observaciones al contratista respecto de las desviaciones o contravenciones que se establezcan en las capacitaciones 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.

La empresa contratista, además, deberá considerar un tiempo mínimo de 16 horas por trabajador al año, independientemente de los planes de capacitación correspondientes a Prevención de Riesgos o Inducciones, para que este participe en actividades de capacitación o reentrenamiento definidos y establecidos por Metro. Dentro de este plan se incluyen las capacitaciones de la "Escuela de Servicios" que serán realizadas por cuenta y responsabilidad del contratista, Metro entregara los contenidos y capacitará (y validará) a los relatores asignados por el contratista para esta función. **El costo de horas hombre será de cargo del contratista.**

5.3. HABILITACIÓN DEL PERSONAL CONTRATISTA

El Contratista para cumplir con los servicios encomendados, 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.

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 ingreso de todos los trabajadores contratistas se registrará por el siguiente proceso de habilitación establecido por Metro:

- Paso I: Entrega por parte del contratista de la documentación exigida por Perfil de cargo (+ DAS de Inducción Básica)
- Paso II: Validación de documentación (incluido documento Inducción Práctica)
- Paso III: Emisión de Credencial Transitoria (Inicio de servicios)
- Paso IV: Inducción Secundaria + Evaluación Teórica
- Paso V: Emisión Credencial Definitiva (Documentación + Evaluación con calificación “Cumple” + Inducción Secundaria)

Metro se reserva la facultad de realizar modificaciones al proceso de habilitación lo cual será notificado al contratista con al menos 30 días de anticipación.

Todo el personal contratista sin excepción deberá contar con credencial vigente emitida por Metro S.A. para ejercer labores en la Red o Instalaciones del Metro de Santiago. El costo de La credenciales para contratistas Metro “Transitoria” (\$ 1.500 aprox.) y “Definitiva” (\$ 3.200 aprox.) será de cargo del contratista.

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.

El contratista además deberá entregar a Metro mensualmente a través de la Plataforma de Gestión Documental de Contratistas, o la forma que Metro establezca, toda la información necesaria, a requerimiento de Metro, para controlar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, contractuales, u otras a solicitud de Metro.

6. PRESENTACIÓN PERSONAL Y ESTANDARES GENERALES DE COMPORTAMIENTO

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

Guardias de Seguridad:

Uniforme verano:

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

Uniforme de invierno

- ☐ Pantalón azul marino tela invierno.
- ☐ Camisa celeste manga larga con presillas y logos corporativos de la empresa contratista.
- ☐ Corbata gris
- ☐ Parka con polar desmontable. (utilizable en el verano sin el polar).
- ☐ Chaleco azul marino cuello en V (opcional, según condiciones climáticas).
- ☐ Guantes de lana negro.

Equipamiento:

- ☐ Kepi, color azul marino 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
- ☐ Manos Libres.
- ☐ Gorra Anti impacto (Intermodales)
- ☐ Chaleco Anti corte (Intermodales)
- ☐ Silbato (Intermodales)
- ☐ Chaleco táctico multiuso color Azul
- ☐ Tahalí porta bastón.
- ☐ Bastón (de luma, modelo Carabineros de Chile).
- ☐ Porta esposas de seguridad.
- ☐ Esposas de seguridad.

Asistente:**Uniforme verano:**

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

Uniforme de invierno

- ☐ Pantalón gris tela invierno.
- ☐ Camisa blanca manga larga con presillas y logos corporativos de la empresa contratista.
- ☐ Corbata negra
- ☐ Parka gris con polar desmontable. (utilizable en el verano sin el polar).
- ☐ Chaleco gris cuello en V, sin manga (opcional, según condiciones climáticas).
- ☐ Guantes de lana gris.

Equipamiento:

- ☐ Kepi, color gris con logos corporativos de la empresa externa.
- ☐ Cinturón tejido color negro y hebilla metálica, tipo NA,
- ☐ Calcetines color gris.
- ☐ Zapato dieléctrico sello azul*
- ☐ Una radio de comunicación

- ☐ Manos Libres.
- ☐ Chaquetilla color Naranja (tipo geólogo)

** 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.

El personal 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 del trabajador 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°6 de las presentes Especificaciones Técnicas, indicando además la periodicidad de renovación de vestimenta y fechas de entrega de vestimenta de verano e invierno.

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, el personal deberá mantener un aspecto cuidado y ordenado durante las horas de servicio. Es responsabilidad del contratista el cuidado de la imagen del servicio, la cual debe adecuarse al estándar presentado por el personal de Metro.

El personal del contratista deberá exhibir la credencial para empresas externas, la cual será confeccionada por Metro (costo y cargo de la empresa contratista). Este elemento lo acreditará como trabajador de empresa externa asociado al contrato. El no tener esta identificación señala que no se encuentra habilitado para desempeñar sus funciones.

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.

Respecto del comportamiento durante las horas de servicio. El personal deberá permanecer en una actitud amable y profesional, acorde al rol que está desempeñando, siempre atento a las situaciones del entorno y clientes y evitando comportamientos inadecuados como:

- Comer, beber o masticar chicle en frente de los pasajeros

- Hablar por celular o chatear de cara a cliente
- Tener un trato irrespetuoso con clientes (no responder, interrumpir, maltratar, entre otros)
- No saludar
- Descuidar las tareas propias de su rol, privilegiando conversaciones personales o conductas impropias con otros miembros del equipo
- Cualquier otra conducta que trasgreda alguno de nuestros pilares y que signifiquen no empatizar, informar, educar o proteger a nuestros clientes.

7. TRANSPORTE, COLACIÓN Y SUPERACION DE EVENTOS CRITICOS

Será de cargo de la empresa contratista el transporte de su personal especialmente de aquel que debe abrir oportunamente las estaciones, la colación, feriados legales y los días de descanso.

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.

Durante la hora de colación el personal asignado a un puesto de trabajo deberá ser relevado por un saca colaciones (de cargo del contratista) de forma de dar cobertura en un 100% a todos los puestos de servicio en todo momento.

Por otra parte, el personal de la empresa contratista que se encuentre prestando su servicio y deba trasladarse a otra estación 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 como asegurará la llegada del personal a los puestos de trabajo ubicados en las distintas Instalaciones de la Red de Metro y en concordancia a los horarios de cobertura señalados.

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.

8. LOCALES Y BIENES

Metro proporcionará al Contratista, en la medida de lo disponible, para el cumplimiento del servicio y funciones un lugar de vestuario en cada instalación. 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 S.A. 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.

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

Intermodal Pajaritos 1 Caseta de Vigilancia

Intermodal Lo Ovalle 1 Caseta de Vigilancia

Intermodal La Florida 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.

9. 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.

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 85 % de dicho valor como aplicación fija y un 15 % 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°4 “**Pauta de Evaluación Mensual de Servicio**” de este documento.

10. 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.

10.1 INFRACCIONES

a) Infracciones Leves

- No proveer relevos de colación (por evento)

b) Infracciones Menos Graves

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, sin consecuencia al servicio.
- Reclamos por servicio deficiente de Supervisores, sujeto a la evaluación de Metro S.A
- No cumplir con las disposiciones y reglamentos de seguridad y conducta en estaciones.
- No respetar las normas de prevención de riesgos de Metro S.A.
- No estar ubicable el Supervisor de servicio
- No portar credencial OS-10 vigente durante su servicio (Guardias de Seguridad)
- No portar credencial de contratista de Metro durante su servicio (por trabajador)
- Hablar por teléfono durante el desarrollo del trabajo.
- Mantener personal realizando funciones sin equipo Radial (o en mal estado) o llave triangular.

c) Infracciones Graves

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, con consecuencias negativas al servicio y la seguridad de los clientes e instalaciones.
 - Sustracción de especies o valores de la estación y/o de clientes (boletos, dinero, documentos, materiales, etc.)
 - Permitir o no informar del ingreso de personal no autorizado a las vías.
 - Efectuar detención de personas sin ajustarse a la legalidad vigente, con daño a la imagen de Metro.
 - No cumplir el contratista con el Procedimiento de Control de Obligaciones Laborales – Previsionales de Empresas Contratistas.
 - Ingesta o consumo de bebidas alcohólicas u otros equivalentes, de su personal asociado a la prestación, durante la ejecución del servicio.
 - Efectuar cualquier tipo de actividad paralela durante el cumplimiento del servicio y/o comercialización de especies, igualmente participar o facilitar la ejecución de ilícitos.
 - No contar con los elementos de apoyo descritos en la presente especificaciones técnicas.
 - Ingresar todo tipo de armas al interior de la estación
 - No respetar normas de prevención de riesgos ocasionando daño a las personas o instalaciones y activos de éstas.
 - No cumplir con los procedimientos asociados al manejo de valores en la línea de torniquetes.
 - Permitir el ingreso a Zona Paga a clientes que no cancelen el servicio o que no cuenten con autorización del Jefe de Estación
 - 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 mantener las directivas de funcionamiento en las estaciones.
 - No contar con Personal para la apertura de una o más estaciones. Para este efecto se considerará cada evento en forma aislada.
 - Abandono del puesto de trabajo en forma injustificada.
-
- No contar con personal para el cierre de estaciones. Para este efecto se considerará cada evento

en forma aislada.

- Presentarse o desempeñar su servicio bajo la influencia del alcohol o sustancias prohibidas.
- No cumplir con el pago de sueldos y/o las leyes sociales de sus trabajadores (por trabajador)
- No devolver la credencial (antes de un plazo de 5 días) de los trabajadores finiquitados durante el desarrollo del contrato y al término de este. Por cada credencial no devuelta se considerará una infracción grave.
- Mantener personal realizando funciones sin el debido equipamiento de seguridad (Ejemplo: calzado dieléctrico).
- Manipular equipo no autorizado sin mediar causa justificada (ruptores, teléfono rojo, alarmas, tablero eléctrico, equipo contra incendio, frenos de emergencia, etc.)
- Dar mal uso a los equipos de comunicaciones (radio portátil), diálogos ajenos a labor realizada
- Proveer reemplazos que no cumplan con el perfil establecido y/o con la habilitación de Metro previa a su ingreso.
- Incurrir en incumplimientos que tengan impacto en clientes y signifiquen un costo económico para Metro.
- Registrar durante días Sábados, domingo y festivos una Estación y/o Intermodal con una dotación inferior a la programada (atraso grave o ausencia), infracción por cada evento (turno e Instalación).

11. MULTAS

METRO podrá disponer de la aplicación de multas, en caso que determine la existencia de incumplimiento por parte del CONTRATISTA, así como las faltas estipuladas en el punto 10 del presente documento, el monto máximo de multas a cursar en un mes será el equivalente al 5% de la facturación Neta del mismo periodo.

Las multas serán aplicadas de acuerdo a la siguiente tabla de valorización:

Tipo de Infracción	Monto Multa	Observación
Infracción Leve	0,33 UF (un tercio de unidad de fomento)	Por cada infracción
Infracción menos Grave	1,0 UF (una unidad de fomento)	Por cada infracción
Infracción Grave	1,5 UF (una y media unidad de fomento)	Por cada infracción

Las infracciones que no tengan establecida una sanción especial serán sancionadas por el Administrador del Contrato haciendo uso de la Tabla de valorización de las Infracciones y de acuerdo al criterio definido para este efecto, de acuerdo a la gravedad y envergadura de la situación que diera origen a la falta.

Metro podrá dar término anticipado los contratos de servicios detallados en las presentes Especificaciones Técnicas, cuando en tres meses consecutivos se alcance el máximo de multas a cursar en forma mensual o bien cuando en un periodo de seis meses se alcance en tres meses no consecutivos el monto máximo de multas.

En caso que por cualquier causa el Contratista no cumpla con la Responsabilidad Laboral indicada en el artículo 17 de las Bases Administrativas, Metro aplicará una multa, cuya cuantía será de hasta 10% del valor neto de facturación mensual (con IVA incluido), quedando a criterio de Metro hacer efectiva la Boleta de Garantía por fiel cumplimiento de contrato.

12. INCENTIVOS POR CUMPLIMIENTO DE SERVICIO

El nivel de servicio entregado por el contratista estará también afecto a la entrega de incentivos por parte de Metro en los casos que se dé cumplimiento a los estándares establecidos en aspectos definidos como críticos para el servicio, para los servicios licitados se contemplan los siguientes incentivos:

❖ Cobertura de Servicios - Empresa

En el caso de que el Contratista no registre en todos los servicios del Módulo a cargo atrasos calificados como Menos Graves, Graves o ausencias en días Sábado, Domingo y festivos en un mes calendario, Metro entregará como incentivo la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos) mensuales.

❖ Tasa de Inasistencia - Empresa

En el caso que el Contratista tenga una tasa de inasistencia inferior a 0,5% en un mes calendario, Metro entregará como incentivo \$5.000.000 (cinco millones de pesos). La tasa se calculará considerando el número total de horas de inasistencia, divididos por el total de horas programadas (para el cálculo están considerados todos los servicios).

❖ Cumplimiento de Servicio – Trabajadores Contratistas

Metro entregará como reconocimiento mensual para los trabajadores contratistas un monto de \$50.000 para cada Guardia o Asistente (de jornada completa o un proporcional según horas trabajadas) que de cumplimiento a los estándares de servicio establecidos por Metro, el monto total máximo a entregar por este concepto a cada operador será según Modalidad de adjudicación lo siguiente: **Modalidad A** \$1.000.000 (un millón de pesos) por Módulo, **Modalidad B** \$1.350.000 (un millón trescientos cincuenta mil pesos) por Módulo.

Para recibir el incentivo los trabajadores nominados por la empresa contratista deben cumplir cabalmente con lo siguiente:

- ✓ **Cobertura de Servicios:** Trabajadores que no registren ausencias y atrasos en el mes.
- ✓ **Cumplimiento con las funciones del servicio:** Trabajadores que cumplen cabalmente con las funciones establecidas dentro del cargo a desempeñar.
- ✓ **Amonestaciones:** Trabajadores que no presenten amonestaciones por parte de la empresa contratistas.
- ✓ **Comportamiento destacado:** Trabajadores que presenten un comportamiento destacado en relación a sus pares.
- ✓ **Reclamos OAC:** No tener reclamos en el mes en la oficina de atención al cliente.

- ✓ **Registros RSF por parte de los Jefes de estación:** No tener reclamos durante el mes por parte del Jefe de estación.

Mensualmente las empresas deberán enviar al Administrador de contratos de Metro la nómina del personal seleccionado para la verificación del cumplimiento de los estándares de servicio requeridos, en caso de presentar observaciones la empresa contratista deberá modificar la nómina propuesta. Dicho reconocimiento deberá ser traspasado íntegramente a los trabajadores que hubieren dado lugar al mismo.

El pago de estos incentivos se hará efectivo conjuntamente con la facturación del mes correspondiente.

13. DIRECTIVAS DE FUNCIONAMIENTO

La empresa adjudicataria de la licitación al momento de iniciar los trabajos en la red de METRO, deberá presentar una Directiva de Funcionamiento para todos los días del año la cual además contendrá un Manual de Control de Acceso como asimismo Cartillas de Procedimientos en caso de Incendios, Robos, Accidentes Laborales, Direccionamiento de flujos y Control de Evasión, etc. Esta Directiva deberá estar aprobada por la Subdirección de Seguridad Privada de Carabineros, O.S.10, en la que se debe contemplar la autorización para el uso de bastones de servicio.

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. 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 costo 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.

17. ELIMINACIÓN DE INSTALACIONES

Metro podrá disponer que el contratista deje de prestar servicios en una o más instalaciones de un determinado Módulo, en caso de presentarse incumplimientos continuos en la evaluación mensual del servicio. Las instalaciones a eliminar serán definidas por Metro a su juicio exclusivo y se hará efectiva en un plazo no superior a 30 días contados desde la fecha en que Metro notifique esta medida al Contratista, quien deberá dar todas las facilidades necesarias para garantizar la continuidad operacional de los servicios contratados hasta la entrada de un nuevo Contratista. Asimismo, una vez cumplido dicho plazo, el Contratista deberá abstenerse de ejecutar cualquier actividad en la o las instalaciones involucradas.

En caso de eliminación de instalaciones, Metro S.A. podrá entregar la operación de la o las estaciones respectivas a uno o más Contratistas de otros módulos, a un tercero o bien asumirla directamente, según defina a su juicio exclusivo y sin necesidad de fundamentar su decisión.

18. 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**PUESTOS DE TRABAJO REFERENCIALES**

Nota: Los números informados, corresponden a puestos de trabajos requeridos en los distintos turnos detallados, por tipo de día y separados por función específica a realizar.

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 1

		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES								
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 1	Los Dominicos	1	05:15	00:00				2	17:00	20:00							1	17:00	20:00	1	05:15	00:00
	Hernando de Magallanes	1	05:15	00:00																		
	Manquehue	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	4	17:00	20:00	2	7:00	21:00	1	7:00	10:00	1	17:00	20:00	1	05:15	00:00
	Escuela Militar	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	4	17:00	20:00				1	08:00	11:00	1	17:00	20:00	2	05:15	00:00
	Alcántara	1	05:15	00:00				2	17:00	20:00							1	17:00	20:00			
	El Golf	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	2	17:00	20:00							1	17:00	20:00			
	Los Leones	1	05:15	00:00				4	17:00	20:00				1	8:00	12:00	1	17:00	20:00	0		
	Pedro de Valdivia	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	6	17:00	20:00				1	08:00	14:30	1	17:00	20:00	1	05:15	00:00
	Manuel Montt	1	05:15	00:00	2	7:00	10:00	5	17:00	20:00				1	08:00	15:00	1	17:00	20:00	0,5	14:30	00:00
	Salvador	1	05:15	00:00	2	7:00	10:00	3	17:00	20:00				1	12:00	15:00	2	17:00	20:00			
	Universidad Católica	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	3	17:00	20:00							1	17:00	20:00			
	Santa Lucía	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	2	17:00	20:00				1	12:00	15:00	1	17:00	20:00			
	Universidad de Chile	1	05:15	00:00	2	7:00	10:00	5	17:00	20:00										3	05:15	00:00
	La Moneda	1	05:15	00:00	2	7:00	10:00	3	17:00	20:00										2	05:15	00:00
	Los Héroes	1	05:15	00:00	20	06:30	10:30	10	17:30	21:30				3	07:00	10:30	1	17:00	20:00	1	05:15	00:00
	Los Héroes L2	1	05:15	00:00	10	06:30	10:30	8	17:30	21:30				1	07:00	10:00	1	17:00	20:00	1	05:25	00:00
	República	1	05:15	00:00	2	7:00	10:00	1	17:00	20:00				1	07:00	10:00				1	05:15	00:00
	Unión Latinoamericana	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00	1						1	12:00	15:00	1	17:00	20:00	0		
	Estación Central	1	05:15	00:00	5	7:00	10:00	4	17:00	20:00				1	12:00	15:00	1	17:00	20:00	1	05:15	00:00
	Universidad de Santiago	1	05:15	00:00	5	7:00	10:00	2	17:00	20:00				2	07:00	13:30	1	13:30	20:00			
	San Alberto Hurtado	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00															
	Ecuador	1	05:15	00:00	2	7:00	10:00													1	6:45	22:45
	Las Rejas	1	05:15	00:00	5	7:00	10:00	1	17:00	20:00				1	07:00	10:00	1	18:00	21:00	0		
	Pajaritos	2	05:15	00:00	3	7:00	10:00				2	7:00	21:00	1	07:00	10:00	1	17:00	20:00	1	6:45	22:45
	Neptuno	1	05:15	00:00	1	7:00	10:00															
	San Pablo L5	1	05:25	00:00	3	07:00	10:00	1	17:00	20:00	1	10:00	16:00	1	07:00	10:00	1	18:00	21:00	2	6:45	00:00
	San Pablo	1	05:15	00:00	3	7:00	10:00	2	17:00	20:00	1	7:00	21:00							2	6:45	00:00
TOTAL:		28			75			75			6			20			20			20,5		

ASISTENCIA		DOMINGO Y FESTIVOS
Turno fijo		

PUESTOS DE TRABAJO GUARDIAS DE INTERMODALES Y ESTACIONES NOCTURNAS – LUNES A VIERNES, SABADO Y DOMINGO – LINEA 1

	LUNES A VIERNES			SABADOS, DOMINGOS 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 07:00 hrs
Intermodal Pajaritos	3	3	2	3	3	2
Estación Los Dominicos			1			1
Estación San Pablo			1			1
Total Puestos	3	3	4	3	3	4

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 2

		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES								
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 2	LUNES A VIERNES																					
	Vespucio Norte																					
	Zapadores	1	05:25	00:00	2	06:30	9:30	1	17:30	20:30										2	05:25	00:00
	Dorsal	1	05:25	00:00	2	06:30	9:30	2	17:30	20:30										1	07:00	22:00
	Einstein	1	05:25	00:00	2	06:30	9:30															
	Cementerios	1	05:25	00:00	1	06:30	10:30	1	17:30	21:30												
	Cerro Blanco	2	05:25	00:00																		
	Patronato							2	17:30	20:30												
	Cal y Canto				2	06:30	9:30	4	17:30	21:00							1	13:00	21:00	1	05:25	00:00
	Toesca	2	05:25	00:00	1	06:30	9:30	1	17:30	20:30							1	17:30	20:30	2	05:25	00:00
	Parque O'Higgins	1	05:25	00:00	1	06:30	9:30	1	17:30	21:30												
	Rondizzoni				2	06:30	10:00	2	17:30	20:30										1	07:00	22:00
	Franklin	1	05:25	00:00	1	06:30	9:00	1	17:30	20:30										1	05:25	00:00
	El Llano	1	05:25	00:00	1	06:30	9:00	1	17:30	20:30										1	07:00	22:00
	San Miguel	1	05:25	00:00	1	06:30	10:00	1	17:30	20:30							1	14:30	22:00			
	Lo Vial	1	05:25	00:00	1	06:30	9:00	1	17:30	20:30										1	07:00	22:00
	Departamental	1	05:25	00:00	1	06:30	9:00	1	17:30	20:30												
	Ciudad del Niño	1	05:25	00:00	1	06:30	9:00	1	17:30	20:30												
	Lo Ovalle				4	06:30	10:30	1	17:30	21:30										1	05:25	00:00
	El Parrón	1	05:25	00:00	2	06:30	10:00													1	07:00	22:00
	La Cisterna L4	2	05:25	00:15	3	07:00	10:00	2	17:00	21:00	2	07:00	21:00				1	14:30	22:00	2	07:00	22:00
	La Cisterna				3	06:30	10:30	1	17:30	21:30	2	06:30	21:30							3	07:00	22:00
21		TOTAL:			31	23			4				1	4			17					

PUESTOS DE TRABAJO – SABADO Y DOMINGO – LINEA 2

SABADO				SEGURIDAD				ASISTENCIA									
Línea 2	Turno fijo				Turno fijo				Línea 2	Turno fijo				Turno fijo			
	Puestos	Inicio	Termino		Puestos	Inicio	Termino			Puestos	Inicio	Termino		Puestos	Inicio	Termino	
	Vespucio Norte				2	06:15	00:00			Vespucio Norte	1	07:45	00:00		1	07:45	00:00
	Zapadores	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30			Zapadores	1	07:45	00:00		1	8:30	22:30
	Dorsal	1	06:15	00:00						Dorsal	1	07:45	00:00				
	Einstein	1	06:15	00:00						Einstein	1	07:45	00:00				
	Cementerios	1	06:15	00:00						Cementerios	1	07:45	00:00				
	Cerro Blanco	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30			Cerro Blanco	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30	
	Patronato	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30			Patronato	1	07:45	00:00				
	Cal y Canto				2	06:15	00:00			Cal y Canto				2	07:45	00:00	
	Toesca	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30			Toesca	1	07:45	00:00	1	8:30	22:30	
	Parque O'Higgins	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30			Parque O'Higgins	1	07:45	00:00				
	Rondizzoni	1	06:15	00:00						Rondizzoni	1	07:45	00:00				
	Franklin	1	06:15	00:00	1,5	7:00	22:30			Franklin	1	07:45	00:00	1,5	8:30	22:30	
	El Llano	1	06:15	00:00						El Llano	1	07:45	00:00				
	San Miguel	1	06:15	00:00						San Miguel	1	07:45	00:00				
	Lo Vial	1	06:15	00:00						Lo Vial	1	07:45	00:00				
	Departamental	1	06:15	00:00						Departamental	1	07:45	00:00				
	Ciudad del Niño	1	06:15	00:00						Ciudad del Niño	1	07:45	00:00				
	Lo Ovalle	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30			Lo Ovalle	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00	
	El Parrón	1	06:15	00:00						El Parrón	1	07:45	00:00				
La Cisterna L.4				2	06:15	00:00		La Cisterna L.4	1	07:45	00:00	2,5	08:30	22:30			
La Cisterna				2	06:15	00:00		La Cisterna				2	07:45	00:00			
21	17			15,5				21	TOTAL:	19		13					

PUESTOS DE TRABAJO GUARDIAS DE INTERMODALES Y ESTACIONES NOCTURNAS – LUNES A VIERNES, SABADO Y DOMINGO – LINEA 2

	LUNES A VIERNES			SABADOS, DOMINGOS 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 07:00 hrs
Intermodal Lo Ovalle	2	3	2	2	3	2
Intermodal Vespucio Norte	3	3	2	3	3	2
Estación La Cisterna			2			2
Estación Vespucio Norte			2			2
Total Puestos	5	6	8	5	6	8

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 4 y 4A

		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES								
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 4	Plaza Puente Alto																					
	Las Mercedes	1	05:25	00:00																		
	Protectora de la Infancia	1	05:25	00:00																		
	Hospital Sótero del Río	1	05:25	00:00																		
	Elisa Correa	1	05:25	00:00																		
	Los Quillayes	1	05:25	00:00																		
	San José de la Estrella	1	05:25	00:00																		
	Trinidad	1	05:25	00:00																		
	Rojas Magallanes	1	05:25	00:00																		
	Vicente Valdés L4 y L5																					
	Vicuña Mackenna	1	05:25	00:00																		
	Macul	2	05:25	00:00																		
	Las Torres	1	05:25	00:00																		
	Quilín	1,5	05:25	00:00																		
	Los Presidentes	1	05:25	00:00																		
	Grecia	0,5	05:25	00:00																		
	Los Orientales	1	05:25	00:00																		
	Plaza Egaña	1	05:25	00:00																		
	Simón Bolívar	1	05:25	00:00																		
	Príncipe de Gales	1	05:25	00:00																		
	Francisco Bilbao	1	05:25	00:00																		
	Cristóbal Colón	1	05:25	00:00																		
	Tobalaba L1																					
	Tobalaba																					
Línea 4A	Vicuña Mackenna																					
	Santa Julia	1	05:25	00:15																		
	La Granja	1	05:25	00:15																		
	Santa Rosa																					
	San Ramón	1	05:25	00:15																		
29	TOTAL:	24			52			33			11			14			12			18		

PUESTOS DE TRABAJO – SABADO Y DOMINGO – LINEA 4 Y 4A

SABADO		SEGURIDAD			ASISTENCIA			DOMINGO Y FESTIVO		SEGURIDAD			ASISTENCIA		
		Turno fijo			Turno fijo					Turno fijo			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino			Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 4	Plaza Puente Alto				2	06:15	00:00	Línea 4	Plaza Puente Alto	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Las Mercedes	1	06:15	00:00					Las Mercedes	1	07:45	00:00			
	Protectora de la Infancia	1	06:15	00:00					Protectora de la Infancia	1	07:45	00:00			
	Hospital Sótero del Río	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Hospital Sótero del Río	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Elisa Correa	1	06:15	00:00					Elisa Correa	1	07:45	00:00			
	Los Quillayes	1	06:15	00:00					Los Quillayes	1	07:45	00:00			
	San José de la Estrella	1	06:15	00:00					San José de la Estrella	1	07:45	00:00			
	Trinidad	1	06:15	00:00					Trinidad	1	07:45	00:00			
	Rojas Magallanes	1	06:15	00:00					Rojas Magallanes	1	07:45	00:00			
	Vicente Valdés				4	06:15	00:00		Vicente Valdés	1	07:45	00:00	4	08:30	22:30
	Vicuña Mackenna				2	07:00	22:30		Vicuña Mackenna	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Macul	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Macul	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Las Torres	1	06:15	00:00					Las Torres	1	07:45	00:00			
	Quilín	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Quilín	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Los Presidentes	1	06:15	00:00					Los Presidentes	1	07:45	00:00			
	Grecia				2	06:15	00:00		Grecia	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Los Orientales	1	06:15	00:00					Los Orientales	1	07:45	00:00			
	Plaza Egaña	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Plaza Egaña	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Simón Bolívar	1	06:15	00:00					Simón Bolívar	1	07:45	00:00			
	Príncipe de Gales	1	06:15	00:00					Príncipe de Gales	1	07:45	00:00			
Línea 4A	Francisco Bilbao	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30	Línea 4A	Francisco Bilbao	1	07:45	00:00			
	Cristobal Colón	1	06:15	00:00					Cristobal Colón	1	07:45	00:00			
	Tobalaba L1				2	06:15	00:00		Tobalaba L1	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Tobalaba				2	06:15	00:00		Tobalaba	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Vicuña Mackenna				2	07:00	22:30		Vicuña Mackenna				2	07:45	00:00
	Santa Julia	1	06:15	00:15					Santa Julia	1	07:45	00:00			
	La Granja	1	06:15	00:15					La Granja	1	07:45	00:00			
	Santa Rosa				1	06:15	00:00		Santa Rosa	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	San Ramón	1	06:15	00:15					San Ramón	1	07:45	00:00			
29		21			22			29	TOTAL:	28			19		

PUESTOS DE TRABAJO GUARDIAS DE INTERMODALES Y ESTACIONES NOCTURNAS – LUNES A VIERNES, SABADO Y DOMINGO – LINEA 4 Y 4A

	LUNES A VIERNES			SABADOS, DOMINGOS 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 07:00 hrs
Estación Tobalaba			1			1
Estación Vicente Valdés			1			1
Estación V. Mackenna			1			1
Estación Plaza Puente Alto			1			1
Total Puestos			4			4

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 5

		SEGURIDAD			ASISTENCIA DE ANDENES									ASISTENCIA A CLIENTES								
		Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo			Turno Mañana			Turno Tarde			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 5	LUNES A VIERNES																					
	Plaza de Maipú	1	05:25	00:00																		
	Santiago Bueras	1	05:25	00:00																		
	Del Sol	1	05:25	00:00																		
	Monte Tabor	1	05:25	00:00																		
	Las Parcelas	1	05:25	00:00																		
	Laguna Sur	2	05:25	00:00																		
	Barrancas	1	05:25	00:00																		
	Pudahuel	1	05:25	00:00																		
	Lo Prado	1	05:25	00:00																		
	Blanqueado	1	05:25	00:00																		
	Gruta de Lourdes	1	05:25	00:00																		
	Quinta Normal	1	05:25	00:00																		
	Cumming	1	05:25	00:00																		
	Santa Ana																					
	Santa Ana L2																					
	Plaza de Armas																					
	Bellas Artes	1	05:25	00:00																		
	Baquadano																					
	Baquadano L5																					
	Parque Bustamante	1	05:25	00:00																		
	Santa Isabel	1	05:25	00:00																		
	Irarrázaval																					
	Nuble	1	05:25	00:00																		
	Rodrigo de Araya	1	05:25	00:00																		
	Carlos Valdovinos	1	05:25	00:00																		
	Camino Agrícola	1	05:25	00:00																		
	San Joaquín	1	05:25	00:00																		
	Pedrero	1	05:25	00:00																		
	Mirador	1	05:25	00:00																		
	La Florida																					
30		TOTAL: 24			45			36			12			9			6			18		

PUESTOS DE TRABAJO - DIA SABADO Y DOMINGO – LINEAS 5

SABADO		SEGURIDAD			ASISTENCIA			DOMINGO Y FESTIVO		SEGURIDAD			ASISTENCIA		
		Turno fijo			Turno fijo					Turno fijo			Turno fijo		
		Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino			Puestos	Inicio	Termino	Puestos	Inicio	Termino
Línea 5	Plaza de Maipú				2	06:15	00:00	Línea 5	Plaza de Maipú	1	07:45	00:00			
	Santiago Bueras	1	06:15	00:00					Santiago Bueras	1	07:45	00:00			
	Del Sol				1	06:15	00:00		Del Sol	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Monte Tabor	1	06:15	00:00					Monte Tabor	1	07:45	00:00			
	Las Parcelas	1	06:15	00:00					Las Parcelas	1	07:45	00:00			
	Laguna Sur	1	06:15	00:00					Laguna Sur	1	07:45	00:00			
	Barrancas	1	06:15	00:00					Barrancas	1	07:45	00:00			
	Pudahuel	1	06:15	00:00	2	07:00	22:30		Pudahuel	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Lo Prado	1	06:15	00:00					Lo Prado	1	07:45	00:00			
	Blanqueado	1	06:15	00:00					Blanqueado	1	07:45	00:00			
	Gruta de Lourdes	1	06:15	00:00					Gruta de Lourdes	1	07:45	00:00			
	Quinta Normal				2	06:15	00:00		Quinta Normal	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Cumming	1	06:15	00:00					Cumming	1	07:45	00:00			
	Santa Ana	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Santa Ana	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Santa Ana L2	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Santa Ana L2	1	07:45	00:00	1	08:30	22:30
	Plaza de Armas				2	06:15	00:00		Plaza de Armas	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Bellas Artes	1	06:15	00:00					Bellas Artes	1	07:45	00:00			
	Baquedano				2	06:15	00:00		Baquedano	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Baquedano L1				2	06:15	00:00		Baquedano	1	07:45	00:00	2	08:30	22:30
	Parque Bustamante	1	06:15	00:00					Parque Bustamante	1	07:45	00:00			
	Santa Isabel	1	06:15	00:00					Santa Isabel	1	07:45	00:00			
	Irarrázaval	1	06:15	00:00	1	07:00	22:30		Irarrázaval	1	07:45	00:00	1	07:45	00:00
	Nuble	1	06:15	00:00					Nuble	1	07:45	00:00			
	Rodrigo de Araya	1	06:15	00:00					Rodrigo de Araya	1	07:45	00:00			
	Carlos Valdovinos	1	06:15	00:00					Carlos Valdovinos	1	07:45	00:00			
	Camino Agrícola	1	06:15	00:00					Camino Agrícola	1	07:45	00:00			
	San Joaquín	1	06:15	00:00					San Joaquín	1	07:45	00:00			
	Pedrero	1	06:15	00:00					Pedrero	1	07:45	00:00			
Mirador	1	06:15	00:00				Mirador	1	07:45	00:00					
La Florida				2	06:15	00:00	La Florida	1	07:45	00:00	2	07:45	00:00		
30		23			18			30		30			18		
								TOTAL:							

PUESTOS DE TRABAJO GUARDIAS DE INTERMODALES Y ESTACIONES NOCTURNAS – LUNES A VIERNES, SABADO Y DOMINGO – LINEA 5

	LUNES A VIERNES			SABADOS, DOMINGOS 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 07:00 hrs
Intermodal del Sol	2	2	2	2	2	2
Intermodal La Florida	3	3	2	3	3	2
Estación Plaza de Maipú			1			1
Total Puestos	5	5	5	5	5	5

ANEXO N°2**PERFIL DE CARGO**

Cargo solicitado	Guardia de Seguridad		
Descripción del Perfil:			
<ul style="list-style-type: none"> • Comprende la necesidad de cooperación para alcanzar objetivos organizacionales mayores, se alinea a los objetivos organizacionales. Visualiza su trabajo como clave en relación a la seguridad hacia los pasajeros. • Realiza sus tareas preocupándose de cumplir los procedimientos definidos por los líderes de la organización, liderando la ejecución del plan de seguridad. • Siempre dispuesto a ayudar a los clientes para resolver las inquietudes que puedan presentar y enfocándose en colaborar con un ambiente seguro para ellos, educándolos en términos de seguridad, cada vez que los observa en conductas de riesgo. Para ello empatiza, escucha y es paciente con la expresión de las necesidades de los clientes, destacándose por ser una persona que transmite confianza. • Es una persona que trabaja en equipo, cooperando con la entrega de información, que obtiene en el terreno y alerta acerca de aspectos de la estación que puedan afectar el adecuado servicio y/o seguridad de los clientes, por estar defectuosos o bajo el estándar. • Persona que logra manejarse ante situaciones de estrés; se controla emocionalmente y logra controlar las emociones de los demás, lo que le permite tener un rol directivo, pudiendo imponerse en situaciones críticas, para poder implementar procedimientos rigurosos, logrando tanto persuadir como hacer colaborar a los clientes, en términos de seguridad, siendo siempre cordial. 			
Objetivo del cargo: Cumplir con los procedimientos de seguridad previamente establecidos, de manera de velar por la seguridad de nuestros clientes e instalaciones.			
Principales responsabilidades, tareas y actividades:			
1.- Velar por la prevención del delito 2.- Atender en forma cordial los requerimientos de nuestros clientes 3.- Velar por las condiciones de seguridad de los clientes y la estación 4.- Brindar los primeros auxilios a los clientes que lo requieran 5.- Controlar la evasión			
FACTORES PERSONALES PREFERENTES			
Rango etéreo	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	2° año de enseñanza Media, 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		
COMPETENCIAS REQUERIDAS (3)			
Compromiso organizacional - Modela			
Muestra lealtad, deseo para ayudar a los colegas en completar sus tareas, respeto por los deseos de aquellos con autoridad.			
Orientación al logro - Trabaja para Alcanzar Estándares de Otros.			
Trabaja para alcanzar un estándar fijado por la administración.			
Orientación al servicio al cliente - Hace Seguimiento.			
Sigue las preguntas, solicitudes y quejas del cliente. Está informado de los temas que pueden impactar al cliente, pero no indaga en detalles. Se preocupa de direccionar correctamente las solicitudes o necesidades del cliente.			
Directividad - Habla Asertivamente.			
Dice con firmeza "no" a peticiones no razonables, o fija límites para la conducta de otros. Puede manipular situaciones para limitar las opciones de otros, o para forzarlos a dejar disponibles recursos deseados.			
Búsqueda de información - Investiga Personalmente			
Sale personalmente a buscar información. Le pregunta a aquellos cercanos al problema.			
Autocontrol - Calma a los Otros.			
En situaciones muy estresantes, calma a los otros al mismo tiempo que controla sus propias emociones.			
EXPERIENCIA			
Laboral	1 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).
 (3) Acreditadas mediante informe Psicológico

ANEXO N°3**PERFIL DE CARGO**

Cargo solicitado	Asistente																		
Descripción del Perfil: <ul style="list-style-type: none"> • Comprende y apoya activamente las metas y misión de la organización, alineando las propias actividades y prioridades para alcanzar las necesidades organizacionales. • Comprende la necesidad de cooperación para alcanzar objetivos organizacionales mayores. • Se adecua a los procedimientos y se preocupa de alcanzar las metas propuestas por Metro, siendo además capaz de moldear su conducta de acuerdo al rol que está ejerciendo y a la situación presente. • Muestra una fuerte orientación al cliente y está especialmente atento a lo que ocurre con él. Mostrándose muy disponible cuando éste atraviesa por un período crítico. Es sociable, cordial y empatiza con el cliente, preocupándose de darle respuestas claras y adecuadas. Sin embargo es firme ante peticiones poco razonables y fija límites a conductas poco adecuadas o que conlleven riesgos. • Disfruta del trabajo en terreno y se preocupa del estado de las instalaciones y en caso de algún evento, busca información entre los involucrados. • En situaciones muy estresantes, calma a otros al mismo tiempo que controla sus propias emociones. 																			
Objetivo del cargo: Ejecutar apoyo a la labor del Jefe de Estación, resguardo de andenes y servicio al cliente, para contribuir el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en los procesos y servicios relacionados con el despeje de borden de andén, cierre de puertas y apoyo a Clientes.																			
Principales responsabilidades, tareas y actividades: <ol style="list-style-type: none"> 1.- Ejecutar los planes de flujos de las estaciones, contribuyendo al tránsito expedito en las estaciones. 2.- Ejecutar la aplicación de los planes para mantener el borde de andén despejado y apoyar el cierre de puertas seguro, contribuyendo para que los conductores puedan realizar una apertura y cierre de puertas seguro. 3.- Cumplir con los protocolos de apoyo a clientes con movilidad reducida, atención a cliente y beneficios para clientes. 4.- Reaccionar ante frenos de emergencia y situaciones de emergencia, cumpliendo con los protocolos establecidos. 5.- Realizar revisión de las condiciones generales de los equipos e instalaciones, informando al Jefe de Estación, para asegurar continuidad en el servicio. 6.- Ejecutar acciones de primeros auxilios en caso necesario, contribuir al apoyo a los clientes. 																			
FACTORES PERSONALES PREFERENTES <table border="1"> <tr> <td>Rango etéreo</td> <td>20 - 55</td> <td>Razones:</td> <td>Minimizar el riesgo de accidentes o lesiones atribuibles a la Edad.</td> </tr> <tr> <td>Salud Acorde con el Rol (1)</td> <td>Buena</td> <td>Razones:</td> <td>Zona de trabajo con exposición a caídas y alta exigencia física.</td> </tr> <tr> <td>Genero</td> <td>N/A</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>IMC (1)</td> <td>Rango Normal</td> <td>Razones:</td> <td>Condición física que permita realizar las labores al interior de las dependencias de Metro.</td> </tr> </table>				Rango etéreo	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	N/A			IMC (1)	Rango Normal	Razones:	Condición física que permita realizar las labores al interior de las dependencias de Metro.
Rango etéreo	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	N/A																		
IMC (1)	Rango Normal	Razones:	Condición física que permita realizar las labores al interior de las dependencias de Metro.																
CONOCIMIENTOS NECESARIOS <table border="1"> <tr> <td>Indispensable</td> <td>2° año de enseñanza Media, Cursos de especialización en; Atención a clientes, primeros auxilios y Prevención de Riesgos (2).</td> </tr> <tr> <td>Deseable</td> <td>Estudios Técnicos</td> </tr> </table>				Indispensable	2° año de enseñanza Media, Cursos de especialización en; Atención a clientes, primeros auxilios y Prevención de Riesgos (2).	Deseable	Estudios Técnicos												
Indispensable	2° año de enseñanza Media, Cursos de especialización en; Atención a clientes, primeros auxilios y Prevención de Riesgos (2).																		
Deseable	Estudios Técnicos																		
COMPETENCIAS REQUERIDAS (3) <p>Compromiso organizacional - Modela Muestra lealtad, deseo para ayudar a los colegas en completar sus tareas, respeto por los deseos de aquellos con autoridad.</p> <p>Orientación al logro - Trabaja para Alcanzar Estándares de Otros. Trabaja para alcanzar un estándar fijado por la administración.</p> <p>Orientación al servicio al cliente - Se Pone Completamente a Disposición del Cliente. Está especialmente dispuesto cuando el cliente atraviesa por un período crítico, puede destinar tiempo extra en el lugar del cliente.</p> <p>Directividad - Habla Asertivamente. Dice con firmeza "no" a peticiones no razonables, o fija límites para la conducta de otros. Puede manipular situaciones para limitar las opciones de otros, o para forzarlos a dejar disponibles recursos deseados.</p> <p>Búsqueda de información - Investiga Personalmente Sale personalmente a buscar información. Le pregunta a aquellos cercanos al problema.</p> <p>Autocontrol - Calma a los Otros. En situaciones muy estresantes, calma a los otros al mismo tiempo que controla sus propias emociones.</p>																			
EXPERIENCIA <table border="1"> <tr> <td>Laboral</td> <td>1 año Mínimo</td> </tr> <tr> <td>En el área</td> <td>1 año en el área de servicio al cliente</td> </tr> <tr> <td>En el cargo</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tipo de empresa</td> <td>Servicios a clientes</td> </tr> </table>				Laboral	1 año Mínimo	En el área	1 año en el área de servicio al cliente	En el cargo	N/A	Tipo de empresa	Servicios a clientes								
Laboral	1 año Mínimo																		
En el área	1 año en el área de servicio al cliente																		
En el cargo	N/A																		
Tipo de empresa	Servicios a clientes																		

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

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

(3) Acreditadas mediante informe Psicológico

ANEXO N°4**PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO**

pasa por ti

MES A EVALUAR

RESUMEN PAGO VARIABLE						
EMPRESA	N° CONTRATO		SERVICIO			
	Subfactor	Factor	Resultado	% a Aplicar		
1.- Asistencia		20%				2,00%
Tasa de Inasistencia						
Horas Programadas	1,00					
Horas Realizadas	1,00					
Porcentaje a Aplicar	0,00%	100%	100%			2,00%
2.- Puntualidad		60%				6,00%
Puntualidad en la cobertura de Servicios						
Servicios Programados	1					
Atrasos Leves (cada 3 eventos < 30 min)	0	15%	0,00%	100%	0,90%	
Atrasos Menos Grave (> 30 y < 120 Min.)	0	25%	0,00%	100%	1,50%	
Atrasos Graves o Ausencia (> 120 Min.)	0	60%	0,00%	100%	3,60%	
3.- Cobertura de Servicios		20%				2,00%
Cobertura mensual de Instalaciones						
Total Turnos Programados (T1+T2+T3)	1					
N° Turnos con falta de Cobertura	0					
Porcentaje a Aplicar	0,00%	100%	100%			2,00%
4.- Cumplimiento de Protocolos de Servicio		15%				1,50%
N° de Conductas						
Reclamos internos	0	25%		100%	0,38%	
Reclamos Externos	0	25%		100%	0,38%	
Felicitaciones Internas	16	25%		100%	0,38%	
Felicitaciones Externas	16	25%		100%	0,38%	
5.- Presentación Personal		10%				1,0%
Observaciones						
Elementos del Uniforme	0	33%		100%	3,33%	
Presentacion personal	0	33%		100%	3,33%	
Equipamiento	0	33%		100%	3,33%	
6.- Cumplimiento del Perfil		15%				1,50%
Cumplimiento perfil requerido						
Dotacion Mensual de Guardias	1,00					
Personal con perfil observado	-					
Porcentaje a Aplicar	0,00%	100%	100%			1,50%
7.- Evaluacion de Clientes		10%				1,00%
KPI Percepción de Calidad de Servicio						
Resultado obtenido	100,0%	100%	100%			1,00%
Porcentaje Final		15,00%				15,00%

MEMORIA DE CALCULO DE % VARIABLE

RANGO DE MEDICIÓN:

V. Máximo: **15%**V. Mínimo: **0%****1.- Asistencia****2.- Puntualidad****3.- Cobertura de Servicios**

Tasa de Inasistencia/Puntualidad	Rango		Resultado
Clasificación	Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
Aceptable	0%	0,25%	100%
Leve	0,25%	1,00%	80%
Medio	1,00%	2,00%	60%
Menos Grave	2,00%	3,00%	40%
Grave	3,00%	4,00%	20%
Más Grave	4,00%	-	0%

3.- Cumplimiento de Protocolo de Servicio

Reclamos	Rango		Resultado
Clasificación	Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
Aceptable	0	3	100%
Leve	3	6	80%
Medio	6	9	60%
Menos Grave	9	12	40%
Grave	12	15	20%
Más Grave	15	-	0%

Felicitaciones	Rango		Resultado
Clasificación	Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
Aceptable	15	-	100%
Leve	12	15	80%
Medio	9	12	60%
Menos Grave	6	9	40%
Grave	3	6	20%
Más Grave	0	3	0%

4.- Presentación Personal

Observaciones	Rango		Resultado
Clasificación	Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
Aceptable	0	3	100%
Leve	3	6	80%
Medio	6	9	60%
Menos Grave	9	12	40%
Grave	12	15	20%
Más Grave	15	-	0%

5.- Cumplimiento del Perfil

Tasa de no cumplimiento	Rango		Resultado
Clasificación	Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
Aceptable	-	-	100%
Leve	0,00%	2,00%	80%
Medio	2,00%	3,00%	60%
Menos Grave	3,00%	4,00%	40%
Grave	4,00%	5,00%	20%
Más Grave	5,00%	-	0%

6.- Evaluación de Clientes

KPI Percepción de Calidad de Servicio	Rango		Resultado
Clasificación	Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
Aceptable	70,00%	-	100%
Leve	70,00%	60,00%	80%
Medio	60,00%	55,00%	60%
Menos Grave	55,00%	50,00%	40%
Grave	50,00%	40,00%	20%
Más Grave	40,00%	-	0%