

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACIÓN 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 de Andén y Clientes para Estaciones de la Red Metro

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

2.1. SERVICIOS DE SEGURIDAD

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:

1. Velar por la prevención de delitos, cumpliendo las normativas y procedimientos definidos por la Subgerencia de Seguridad de Metro.
2. 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.
3. Apoyar y mantener el tránsito fluido por las instalaciones (mesaninas, andenes, escaleras), controlando aglomeraciones de público y previniendo la emergencia de situaciones críticas.
4. Informar a los clientes que lo requieran, respecto del entorno de la estación y de los servicios que Metro ofrece a sus clientes.
5. 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.
6. 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.

7. Participar activamente en las emergencias que se pudiesen producir en su estación, cumpliendo los procedimientos del caso.
8. 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.
9. Brindar los primeros auxilios a los clientes que lo requieran de forma rápida y oportuna.
10. Informar a su supervisor, situaciones críticas (robos con violencia, intimidación, etc.), que afecten la seguridad de los clientes.
11. 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 de Metro.
12. Operar y/o controlar el buen uso de los ascensores que facilitan el acceso y/o salidas de las estaciones.
13. Realizar oportunamente la apertura y cierre de todas las estaciones asignadas.

En cada estación deberá existir un puesto de Guardia Coordinador quien además 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 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.

Tanto los guardias de seguridad como los asistentes de andén y clientes deben contar con certificación OS-10.

2.1.2. PRINCIPALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD NOCTURNO EN ESTACIONES

Las estaciones que tendrán este servicio serán 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), se debe 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 mantenimiento y pruebas del servicio, verificando que se realicen en un ambiente seguro, 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. Consecuentemente 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 de Metro 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.

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 se permitirá el comercio ambulante y la mendicidad en el interior de nuestros recintos, se impedirá el ingreso no autorizado de terceros fuera del horario de

explotación del terminal de buses, se resguardará los locales, dependencias y en general todos los activos del terminal, y se fiscalizará el buen uso del servicio.

Consecuentemente 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.
- 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 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.

2.2. SERVICIO DE ASISTENCIA

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

La función de Asistencia de Andén en la Red de Metro, tiene como propósito apoyar al personal de Operaciones de Metro, en lo concerniente a la 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.

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 Andén en 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 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 donde 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.

En cada estación deberá existir un puesto de asistente coordinador quien aparte de ejercer sus tareas como asistente de andenes, 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 función de asistencia de andén, 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 DE CLIENTES EN ESTACIONES

La función de asistencia de clientes en 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.

Con el propósito de orientar el servicio, se detallan a continuación las principales funciones que tendrá el asistente de clientes en estaciones:

- 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 estos.
- 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 al 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 a 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.
- Dar el servicio en las estaciones de Bicimetro.
- Apoyo de andenes y combinaciones.

En cada estación deberá existir un puesto de asistente coordinador quien aparte de ejercer sus tareas como asistente al cliente, deberá coordinar las funciones a realizar por sus pares y con personal de Metro.

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:

- 1 Jefe de Proyecto
- 1 Coordinador General por Línea
- 1 Supervisor por Zona de trabajo

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 administración y acreditar una experiencia mínima de 3 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. Además deberá contar con PC y correo electrónico, de acuerdo a las características técnicas definidas para ello. Además,

deberá contar con celular con acceso a correo electrónico de cargo y costo de la empresa contratista.

3.1.2 COORDINADOR GENERAL DE LÍNEA

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 Coordinador General de Línea, será la de asegurar en terreno la calidad de los servicios y coordinar (en horario diurno y nocturno), el desarrollo de éstos 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 Coordinador General de Línea se encontrará ubicable en todo momento en horario administrativo, esto es de 08:00 a 18:00 hrs., todos los días de la semana, 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.

5.1.3 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.

La función principal del supervisor será la de controlar en forma permanentemente al personal de su zona asignada en el cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando su permanencia en la instalación en que sea requerido dentro de los tiempos establecidos en el contrato.

Los Supervisores de Terreno deben 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.

En horario nocturno, el contratista deberá asegurar la supervisión del personal que desarrolle labores en las instalaciones de Metro.

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

En todas aquellas estaciones que cuente 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.

Distribución referencial de zonas de supervisión:

ESTACION - INTERMODAL	ZONA	ESTACION - INTERMODAL	ZONA	ESTACION - INTERMODAL	ZONA	ESTACION - INTERMODAL	ZONA
Línea 1	Los Dominicos	Línea 2	Vespucio Norte	Línea 4	Plaza Puente Alto	Línea 5	Plaza de Maipú
	Hernando de Magallanes		Intermodal Vespucio Norte		Las Mercedes		Santiago Bueras
	Manquehue		Zapadores		Protectora de la Infancia		Del Sol
	Escuela Militar		Dorsal		Hospital Sótero del Río		Intermodal del Sol
	Alcántara	5	Einstein	8	Elisa Correa		Monte Tabor
	El Golf		Cementerios		Los Quillayes	13	Las Parcelas
	Los Leones		Cerro Blanco		San José de la Estrella		Laguna Sur
	Pedro de Valdivia		Patronato	9	Trinidad		Barrancas
	Manuel Montt	2	Cal y Canto		Rojas Magallanes		Pudahuel
	Salvador		Toesca		Vicente Valdés		Lo Prado
	Universidad Católica		Parque O'Higgins	10	Vicuña Mackenna	14	Blanqueado
	Santa Lucía		Rondizzoni		Macul		Gruta de Lourdes
	Universidad de Chile	3	Franklin		Las Torres		Quinta Normal
	La Moneda		El Llano	11	Quilín		Cumming
	Los Héroes		San Miguel		Los Presidentes	15	Santa Ana
	Los Héroes L2		Lo Vial		Grecia		Santa Ana L2
	República	4	Departamental	12	Los Orientales		Plaza de Armas
	Unión Latinoamericana		Ciudad del Niño		Plaza Egaña	16	Bellas Artes
	Estación Central		Lo Ovalle		Simón Bolívar		Baquéano
	Universidad de Santiago		Intermodal Lo Ovalle	Línea 4A	Príncipe de Gales		Baquéano L5
	San Alberto Hurtado	7	El Parrón		Francisco Bilbao		Parque Bustamante
	Ecuador		La Cisterna L.4		Cristóbal Colón		Santa Isabel
	Las Rejas		La Cisterna		Tobalaba L1		Irrazával
	Pajaritos	3	Total Zonas Línea 2:		Tobalaba		Nuble
	Intermodal Pajaritos				Vicuña Mackenna	5	Rodrigo de Araya
	Neptuno				Santa Julia		Carlos Valdovinos
	San Pablo L5				La Granja		Camino Agrícola
	San Pablo				Santa Rosa		San Joaquín
Total Zonas Línea 1:				Total Zonas Línea 4, 4A:		Total Zonas Línea 5:	
		4					

La distribución de las zonas de supervisión 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 corresponden 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 la 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 15% de los puestos de trabajo vigentes, lo que comunicará por escrito el Administrador del Contrato del 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.

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

Los perfiles y competencias detalladas deben ser reevaluadas anualmente, de manera de asegurar que el servicio se encuentre enmarcado en el estándar solicitado por Metro.

Cada nuevo puesto de trabajo incluido al servicio, deberá contar con el perfil y competencias mencionadas anteriormente, según corresponda.

Será facultad del Administrador de Contrato 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 trabaje bajo su dependencia en la ejecución del servicio. Esta deberá entregarse con 5 días de anticipación al inicio del contrato, adjuntándose los correspondientes certificados de antecedentes, con antigüedad de no más de un mes de vigencia.

Para el caso de reemplazos u otros ingresos durante la vigencia del contrato, estos deberán ser informados con anticipación para su proceso de inducción y adjuntar el certificado de antecedentes en las condiciones anteriormente mencionadas.

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. CAPACITACIONES

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

La empresa contratista, además, deberá considerar un tiempo mínimo de 16 horas por cargo al año, independiente de los planes de capacitación correspondientes a Prevención de Riesgos, para que éste participe en actividades de capacitación o reentrenamiento a ser entregadas por el propio Contratista, cuyo programa deberá estar autorizado por Metro. El costo de horas hombre será de cargo de la empresa contratista.

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

- ☐ Evaluación Teórica: evaluación de conocimientos acerca de normas y procedimientos internos y legales en el ámbito de la orientación al cliente y la seguridad.
- ☐ Evaluación Práctica: cada postulante deberá efectuar una práctica en terreno de a lo menos 16 horas.

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

6. PRESENTACIÓN PERSONAL

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

Uniforme verano:

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

Uniforme de invierno:

- ☐ Pantalón negro tela invierno.
- ☐ Camisa celeste manga larga con presillas y logos corporativos de la empresa contratista (guardias).
- ☐ Camisa blanca manga larga con presillas y logos corporativos de la empresa contratista (asistentes).
- ☐ Corbata gris.
- ☐ Parka con polar desmontable (utilizable en el verano sin el polar).
- ☐ Guantes de lana negro.

Equipamiento:

- ☐ Kepi, color gris 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 (estaciones diurno).
- ☐ Tahalí porta bastón.
- ☐ Bastón (de luma, modelo Carabineros de Chile).
- ☐ Porta esposas de seguridad.
- ☐ Esposas de seguridad.
- ☐ Chaquetilla color rojo (para uso exclusivo de funciones de asistencia).

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

El oferente deberá indicar en su oferta técnica, la cantidad de prendas (mínimo de tres prendas por temporada), para el caso de chaquetas, chalecos y calzado (con periodicidad anual), que considera para la prestación por estacionalidad y frecuencia y período de renovación de cada prenda; sin embargo, e independientemente de la información indicada anteriormente, el oferente debe considerar que su obligación será la de presentación impecable de cada guardia de seguridad y asistentes en todo momento.

Las tallas del uniforme deben estar acorde con la condición física del personal.

Los oferentes deberán indicar en su propuesta técnica el tipo de zapato de seguridad a entregar a su personal, el cual será evaluado dentro de la propuesta técnica por parte de Prevención de Riesgos de Metro.

Las condiciones de uso, oportunidades, etc., serán definidos posteriormente con el contratista seleccionado.

Se hace presente que otros elementos que integren su vestimenta (ej. cinturón), deben ser compatibles en color, calidad y forma a las prendas del uniforme. Adicionalmente, el Contratista deberá velar, porque las prendas de uniforme y la presentación personal tengan el máximo de cuidado, en ese mismo contexto. El Contratista se compromete a reponer la prenda que esté deteriorada y no cumpla las condiciones óptimas de presentación y/o funcionalidad.

El personal del Contratista deberá portar permanentemente su credencial a la vista sobre su bolsillo superior izquierdo.

Además, todo el personal certificado y acreditado como guardia de seguridad por la autoridad fiscalizadora (OS-10 de Carabineros), deberá portar la respectiva credencial emitida por dicha entidad.

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 portar una 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.

7. TRANSPORTE, COLACIÓN Y SUPERACIÓN DE EVENTOS CRÍTICOS

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 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.

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. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Como condición general, el Contratista se compromete a ejecutar las obligaciones del contrato 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 o a los bienes e instalaciones de éste. El Contratista también se responsabilizará de gestionar en torno a los trabajadores con que realiza la prestación, un clima y actitud laboral concordante con los intereses de Metro.

El Administrador del Contrato, o quien él designe para este efecto, realizará auditorías a la gestión global del servicio prestado, la cual será utilizada para el pago del porcentaje variable mensual (5% del total valor hora), a pagar por Metro, considerando los siguientes aspectos:

- ☐ Asistencia y puntualidad.
- ☐ Cumplimiento de protocolo de seguridad en estaciones.
- ☐ Presentación personal.
- ☐ Continuidad del servicio.
- ☐ Calidad de servicio.
- ☐ Proceso de capacitación.
- ☐ Cumplimiento de perfil.
- ☐ Otros procesos asociados a la gestión del servicio.

En función de los parámetros anteriores de control, inspección, evaluación y calidad de servicio, o de otros que en su momento Metro establezca como relevantes y/o prioritarios para la adecuada prestación del contrato, se establecerá una pauta de evaluación de calidad de servicio que tendrá una calificación mensual y que será utilizada para el pago del porcentaje variable mensual a cancelar por Metro.

En Anexo N°4 se presenta una pauta de evaluación modelo para el servicio, la cual será utilizada para la calificación del servicio haciendo efectiva las multas y garantías cuando así corresponda.

10. NIVELES DE 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 GENERALES

a) Infracciones Leves

- Presentación personal descuidada de los trabajadores del Contratista.
- Falta de algún elemento del uniforme.
- Uso de kepí y/o uniforme que no corresponda a la talla.

b) Infracciones Menos Graves

- Incumplimiento de los procedimientos establecidos, sin consecuencia al servicio.
- Reclamos de clientes identificados por servicio deficiente, sujeto a la evaluación de Metro.
- No cumplir con las disposiciones y reglamentos de seguridad y conducta en estaciones.
- No respetar las normas de prevención de riesgos de Metro.
- Exceder el máximo legal permitido de las horas trabajadas durante la jornada laboral de un trabajador a lo establecido por el Código del Trabajo.
- Acumulación de hasta 4 reclamos efectuados por los jefes de estación o jefes zonales de seguridad por mes calendario, por hechos distintos a los considerados en estas infracciones.
- Hablar por teléfono durante el desarrollo del trabajo.

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 cualquier 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 la zona paga a clientes que no cancelen el servicio o que no cuenten con autorización del Jefe de Estación.
- La realización de dobles jornadas de trabajo, en un mismo día laboral.
- Acumulación de 5 o más reclamos efectuados por los jefes de estación o el Jefe Zonal, por mes calendario, por hechos distintos a los considerados en estas infracciones.
- 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 cubrir un puesto de servicio por más de una hora, lo cual signifique que la respectiva estación quede descubierta del servicio de guardias y/o que dicha situación genere consecuencias para el servicio (ejemplo: delitos en la estación, reclamos por falta de seguridad, etc.).
- No devolver la credencial (antes de un plazo de 5 días), de los trabajadores finiquitados durante el desarrollo del contrato y al término de éste. Por cada credencial no devuelta se considerará una infracción grave.
- 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), con diálogos ajenos a labor realizada.
- Proveer personal que no cumpla con los requisitos estipulados en los perfiles y capacitación que debe tener el personal.

10.2. INFRACCIONES A LA COBERTURA DE PUESTOS DE TRABAJO:

a) Infracciones Leves

Tres atrasos por un tiempo comprendido entre 1 y 29 minutos, en un mismo mes.

b) Infracciones Menos Graves

Llegar al servicio con un atraso de más de 30 minutos.

c) Infracciones Graves

No cobertura de un puesto de trabajo.

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 16 del presente documento.

Las multas serán aplicadas a las Infracciones Generales y a las Infracciones de Cobertura de Puestos de Trabajo, según las siguientes tablas de valorización:

Tipo de Infracción	Monto Multa	Observación
Infracción Leve	0,5 UF (cero coma cinco unidades de fomento)	Por cada infracción

Infracción menos Grave	1,0 UF (una unidad de fomento)	Por cada infracción
Infracción Grave	3,0 UF (tres unidades 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 ocurra al menos una de las siguientes condicionantes:

- Tres meses consecutivos alcanzando el máximo de multas a cursar en forma mensual.
- Al alcanzar un índice de un 2% de multas acumuladas con respecto a la facturación acumulada a la misma fecha, Metro podrá a su criterio realizar esta medición en forma semestral y/o anual. La fórmula de cálculo para obtener el índice es la siguiente:

$$\sum_{1}^{6, 12 \text{ Meses}} \frac{\text{Multas Acumuladas}}{\text{Facturación Acumulada}} \times 100\%$$

En caso que por cualquier causa el Contratista no cumpla con la responsabilidad laboral indicada en el artículo 27 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. 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.

13. OTRAS REGULACIONES

Todo el personal del 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

	LUNES A VIERNES	SEGURIDAD				ASISTENCIA DE ANDENES												ASISTENCIA A CLIENTES							
		Turno fijo				Turno Mañana				Turno Tarde				Turno fijo				Turno Medio Día				Turno fijo			
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH
Línea 1	Los Dominicos	1	05:15	00:00	18,75	1	7:00	10:00	3	1	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6	1	05:15	00:00	18,75
	Hernando de Magallanes	1	05:15	00:00	18,75																				
	Manquehue					1	7:00	10:00	3	4	17:00	20:00	3	2	7:00	21:00	12					1	05:15	00:00	18,75
	Escuela Militar					2	7:00	10:00	3	3	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6	1	05:15	00:00	18,75
	Alcántara	1	05:15	00:00	18,75					2	17:00	20:00	3												
	El Golf	1	05:15	00:00	18,75					2	17:00	20:00	3												
	Los Leones									3	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Pedro de Valdivia									4	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Manuel Montt									3	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Salvador									3	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Universidad Católica									2	17:00	20:00	3												
	Santa Lucía									2	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Universidad de Chile									7	17:00	20:00	3					2	11:00	17:00	6				
	La Moneda					2	7:00	10:00	3	4	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Los Héroes					6	7:00	10:00	3	7	17:00	20:00	3	6	7:00	21:00	12					2	05:15	00:00	18,75
	Los Héroes L2					4	06:30	10:30	4	7	17:30	21:30	4	4	06:30	21:30	12					2	05:25	00:00	18,416
	República					1	7:00	10:00	3	1	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6				
	Unión Latinoamericana					2	7:00	10:00	3	0	17:00	20:00	3												
	Estación Central					5	7:00	10:00	3	3	17:00	20:00	3									2	05:15	00:00	18,75
	Universidad de Santiago					5	7:00	10:00	3	3	17:00	20:00	3									1	05:15	00:00	18,75
	San Alberto Hurtado	1	05:15	00:00	18,75	3	7:00	10:00	3																
	Ecuador	1	05:15	00:00	18,75					1	17:00	20:00	3												
	Las Rejas					5	7:00	10:00	3	1	17:00	20:00	3					1	11:00	17:00	6	1	05:15	00:00	18,75
	Pajaritos	1	05:15	00:00	18,75	4	7:00	10:00	3					2	7:00	21:00	12	1	11:00	17:00	6	1	05:15	00:00	18,75
	Neptuno	1	05:15	00:00	18,75	1	7:00	10:00	3																
	San Pablo L5	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3					2	06:30	21:00	12,5					1	05:25	00:00	18,416
	San Pablo	1	05:15	00:00	18,75	3	7:00	10:00	3	3	17:00	20:00	3					2				2	6:45	22:45	16
TOTAL:		10				46				66				16				14				15			

PUESTOS DE TRABAJO – SABADO Y DOMINGO – LINEA 1

SABADO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES				DOMINGO Y FESTIVO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES						
		Turno fijo				Turno fijo						Turno fijo				Turno fijo						
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH					
Línea 1	Los Dominicos					2	06:15	00:00	17,75					1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14	
	Hernando de Magallanes	1	06:15	00:00	17,75					1	07:45	00:00	16,25									
	Manquehue					2	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14					
	Escuela Militar					2	06:15	00:00	17,75	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14					
	Alcántara	1	06:15	00:00	17,75					1	07:45	00:00	16,25									
	El Golf	1	06:15	00:00	17,75					1	07:45	00:00	16,25									
	Los Leones					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25	
	Pedro de Valdivia					2	06:15	00:00	17,75	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14					
	Manuel Montt					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25									
	Salvador					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14					
	Universidad Católica	1	06:15	00:00	17,75						1	07:45	00:00	16,25								
	Santa Lucía	1	06:15	00:00	17,75						1	07:45	00:00	16,25								
	Universidad de Chile					2	07:00	22:30						2	07:45	00:00	16,25					
	La Moneda					2	06:15	00:00	17,75	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14					
	Los Héroes					2	06:15	00:00	17,75					2	07:45	00:00	16,25					
	Los Héroes L2					1	06:15	00:00	17,75	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14					
	República					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25									
	Unión Latinoamericana	1	06:15	00:00	17,75						1	07:45	00:00	16,25								
	Estación Central					2	06:15	00:00	17,75	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14					
	Universidad de Santiago					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14					
	San Alberto Hurtado	1	06:15	00:00	17,75						1	07:45	00:00	16,25								
	Ecuador	1	06:15	00:00	17,75						1	07:45	00:00	16,25								
Las Rejas					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25		
Pajaritos					2	06:15	00:00	17,75	2	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14						
Neptuno	1	06:15	00:00	17,75						1	07:45	00:00	16,25									
San Pablo L5					1	07:00	22:30	15,5	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14						
San Pablo					2	06:15	00:00	17,75	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14						
		9				28				TOTAL:		25				26						

PUESTOS DE TRABAJO - DIA LABORAL – LINEA 2

LUNES A VIERNES		SEGURIDAD				ASISTENCIA DE ANDENES												ASISTENCIA A CLIENTES							
		Turno fijo				Turno Mañana				Turno Tarde				Turno fijo				Turno Medio Día				Turno fijo			
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH
Línea 2	Vespucio Norte					1	06:30	9:30	3	1	17:30	20:30	3									1	05:25	00:00	18,416
	Zapadores	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:30	3	1	17:30	20:30	3												
	Dorsal	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:30	3																
	Einstein	1	05:25	00:00	18,416	4	06:30	10:30	4	4	17:30	21:30	4												
	Cementerios	1	05:25	00:00	18,416																				
	Cerro Blanco	2	05:25	00:00	18,416																				
	Patronato									2	17:30	20:30	3												
	Cal y Canto					2	06:30	9:30	3	4	17:30	21:00	3,5												
	Toesca	1	05:25	00:00	18,416	2	06:30	9:30	3	2	17:30	20:30	3												
	Parque O'Higgins	2	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:30	3	1	17:30	21:30	4												
	Rondizzoni					2	06:30	10:00	3,5	2	17:30	20:30	3												
	Franklin	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:00	2,5	1	17:30	20:30	3												
	El Llano	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:00	2,5	1	17:30	20:30	3												
	San Miguel	1	05:25	00:00	18,416	2	06:30	10:00	3,5	1	17:30	20:30	3												
	Lo Vial	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:00	2,5	1	17:30	20:30	3												
	Departamental	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:00	2,5	1	17:30	20:30	3												
	Ciudad del Niño	1	05:25	00:00	18,416	1	06:30	9:00	2,5	1	17:30	20:30	3												
	Lo Ovalle					4	06:30	10:30	4	2	17:30	21:30	4									1	05:25	00:00	18,416
	El Parrón	1	05:25	00:00	18,416	2	06:30	10:00	3,5													2	05:25	00:00	18,416
	La Cisterna L.4	1	05:25	00:15	18,416	3	07:00	10:00	3	2	17:00	21:00	3	2	07:00	21:00	12					2	05:25	00:00	18,416
	La Cisterna					3	06:30	10:30	4	2	17:30	21:30	4	1	06:30	21:30	12					2	05:25	00:00	18,416
TOTAL:		17				33				29				3				4				6			

PUESTOS DE TRABAJO – SABADO Y DOMINGO – LINEA 2

SABADO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES				DOMINGO Y FESTIVO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES			
		Turno fijo				Turno fijo						Turno fijo				Turno fijo			
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH			Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH
Línea 2	Vespucio Norte					2	06:15	00:00	17,75	Línea 2	Vespucio Norte	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	Zapadores	1	06:15	00:00	17,75						Zapadores	1	07:45	00:00	16,25				
	Dorsal	1	06:15	00:00	17,75						Dorsal	1	07:45	00:00	16,25				
	Einstein	1	06:15	00:00	17,75						Einstein	1	07:45	00:00	16,25				
	Cementerios	1	06:15	00:00	17,75						Cementerios	1	07:45	00:00	16,25				
	Cerro Blanco					1	06:15	00:00	17,75		Cerro Blanco	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	Patronato					1	07:00	22:30	15,5		Patronato	1	07:45	00:00	16,25				
	Cal y Canto					2	06:15	00:00	17,75		Cal y Canto					2	07:45	00:00	16,25
	Toesca	1	06:15	00:00	17,75						Toesca	1	07:45	00:00	16,25				
	Parque O'Higgins					1	06:15	00:00	17,75		Parque O'Higgins	1	07:45	00:00	16,25				
	Rondizzoni	1	06:15	00:00	17,75						Rondizzoni	1	07:45	00:00	16,25				
	Franklin	1	06:15	00:00	17,75						Franklin	1	07:45	00:00	16,25				
	El Llano	1	06:15	00:00	17,75						El Llano	1	07:45	00:00	16,25				
	San Miguel	1	06:15	00:00	17,75						San Miguel	1	07:45	00:00	16,25				
	Lo Vial	1	06:15	00:00	17,75						Lo Vial	1	07:45	00:00	16,25				
	Departamental	1	06:15	00:00	17,75						Departamental	1	07:45	00:00	16,25				
	Ciudad del Niño	1	06:15	00:00	17,75						Ciudad del Niño	1	07:45	00:00	16,25				
	Lo Ovalle					1	06:15	00:00	17,75		Lo Ovalle	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	El Parrón	1	06:15	00:00	17,75						El Parrón	1	07:45	00:00	16,25				
	La Cisterna L.4					2	06:15	00:00	17,75		La Cisterna L.4	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	La Cisterna					2	06:15	00:00	17,75		La Cisterna					2	07:45	00:00	16,25
		13				12				TOTAL:		19				9			

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

LUNES A VIERNES					SEGURIDAD				ASISTENCIA DE ANDENES												ASISTENCIA A CLIENTES													
Línea 4	Turno fijo				Turno Mañana				Turno Tarde				Turno fijo				Turno Medio Día				Turno fijo													
	Puestos	Inicio	Termino	Nº HH	Puestos	Inicio	Termino	Nº HH	Puestos	Inicio	Termino	Nº HH	Puestos	Inicio	Termino	Nº HH	Puestos	Inicio	Termino	Nº HH	Puestos	Inicio	Termino	Nº HH										
					1	07:00	10:00	3	1	17:00	20:00	3	1	07:00	20:00	11					2	05:25	00:00	18,416										
	Plaza Puente Alto	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3	1	17:00	20:00	3																					
	Las Mercedes	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																									
	Protectora de la Infancia					2	07:00	10:00	3	2	18:00	21:00	3																					
	Hospital Sótero del Río	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3																									
	Elisa Correa	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3																									
	Los Quillayes	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3																									
	San José de la Estrella	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3																									
	Trinidad	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3																									
	Rojas Magallanes	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3																									
	Vicente Valdés									5	18:30	21:30	3	2	06:30	21:30	12					1	05:25	00:00	18,416									
	Vicuña Mackenna	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3					3	07:00	21:30	12,5					2	05:25	00:00	18,416									
	Macul	2	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3	1	18:00	21:00	3																					
	Las Torres	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																									
	Quilín	2	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																									
	Los Presidentes	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																									
	Grecia					2	07:00	10:00	3	2	18:00	21:00	3																					
	Los Orientales	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																									
	Plaza Egaña	2	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3	1	18:00	21:00	3																					
	Simón Bolívar	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3	1	18:00	21:00	3																					
	Príncipe de Gales	1	05:25	00:00	18,416																													
	Francisco Bilbao									1	18:00	21:00	3																					
	Cristobal Colón	1	05:25	00:00	18,416																													
Tobalaba L1					3	7:00	10:00	3	10	17:00	20:00	3	4	05:15	00:00	18,75					2	6:45	22:45	16										
Tobalaba					12	07:00	10:00	3	8	18:30	21:30	3	4	07:00	21:30	12,5					2	05:25	00:00	18,416										
Vicuña Mackenna									1	18:00	21:00	3	1	07:00	21:30	12,5																		
Línea 4A	Santa Julia	1	05:25	00:15	18,416																													
	La Granja	1	05:25	00:15	18,416																													
	Santa Rosa																																	
	San Ramón	1	05:25	00:15	18,416	4	07:00	10:00	3	1	17:00	21:00	3																					
TOTAL:					23					46					35					15					7					10				

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

SABADO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES				DOMINGO Y FESTIVO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES			
		Turno fijo				Turno fijo						Turno fijo				Turno fijo			
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH			Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH
Línea 4	Plaza Puente Alto					2	06:15	00:00	17,75	Línea 4	Plaza Puente Alto	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Las Mercedes	1	06:15	00:00	17,75						Las Mercedes	1	07:45	00:00	16,25				
	Protectora de la Infancia	1	06:15	00:00	17,75						Protectora de la Infancia	1	07:45	00:00	16,25				
	Hospital Sótero del Río					1	06:15	00:00	17,75		Hospital Sótero del Río	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	Elisa Correa	1	06:15	00:00	17,75						Elisa Correa	1	07:45	00:00	16,25				
	Los Quillayes	1	06:15	00:00	17,75						Los Quillayes	1	07:45	00:00	16,25				
	San José de la Estrella	1	06:15	00:00	17,75						San José de la Estrella	1	07:45	00:00	16,25				
	Trinidad	1	06:15	00:00	17,75						Trinidad	1	07:45	00:00	16,25				
	Rojas Magallanes	1	06:15	00:00	17,75						Rojas Magallanes	1	07:45	00:00	16,25				
	Vicente Valdés					2	06:15	00:00	17,75		Vicente Valdés	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Vicuña Mackenna					2	06:15	00:00	17,75		Vicuña Mackenna	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	Macul					1	07:00	22:30	15,5		Macul	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	Las Torres	1	06:15	00:00	17,75						Las Torres	1	07:45	00:00	16,25				
	Quilín					1	06:15	00:00	17,75		Quilín	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	Los Presidentes	1	06:15	00:00	17,75						Los Presidentes	1	07:45	00:00	16,25				
	Grecia					2	06:15	00:00	17,75		Grecia	1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	Los Orientales	1	06:15	00:00	17,75						Los Orientales	1	07:45	00:00	16,25				
	Plaza Egaña					1	06:15	00:00	17,75		Plaza Egaña	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	Simón Bolívar	1	06:15	00:00	17,75						Simón Bolívar	1	07:45	00:00	16,25				
	Príncipe de Gales	1	06:15	00:00	17,75						Príncipe de Gales	1	07:45	00:00	16,25				
Línea 4A	Francisco Bilbao					1	06:15	00:00	17,75		Francisco Bilbao	1	07:45	00:00	16,25				
	Cristóbal Colón	1	06:15	00:00	17,75						Cristóbal Colón	1	07:45	00:00	16,25				
	Tobalaba L1					2	06:15	00:00	17,75		Tobalaba L1	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Tobalaba					2	06:15	00:00	17,75		Tobalaba	1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Vicuña Mackenna					2	07:00	22:30	15,5		Vicuña Mackenna					2	07:45	00:00	16,25
	Santa Julia	1	06:15	00:15	17,75						Santa Julia	1	07:45	00:00	16,25				
	La Granja	1	06:15	00:15	17,75						La Granja	1	07:45	00:00	16,25				
	Santa Rosa					1	06:15	00:00	17,75		Santa Rosa	1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	San Ramón	1	06:15	00:15	17,75						San Ramón	1	07:45	00:00	16,25				
		16				20				TOTAL:		28				17			

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

LUNES A VIERNES		SEGURIDAD				ASISTENCIA DE ANDENES												ASISTENCIA A CLIENTES							
		Turno fijo				Turno Mañana				Turno Tarde				Turno fijo				Turno Medio Día				Turno fijo			
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH
Linea 5	Plaza de Maipú	1	05:25	00:00	18,416	4	07:00	10:00	3	4	17:30	20:30	3					1	11:00	17:00	6	1	05:25	00:00	18,416
	Santiago Bueras	1	05:25	00:00	18,416																				
	Del Sol	1	05:25	00:00	18,416																				
	Monte Tabor	1	05:25	00:00	18,416																				
	Las Parcelas	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3		17:30	20:30	3												
	Laguna Sur	2	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3	2	17:30	20:30	3					1	11:00	17:00	6				
	Barrancas	1	05:25	00:00	18,416																				
	Pudahuel	1	05:25	00:00	18,416	3	07:00	10:00	3	2	17:30	20:30	3					1	11:00	17:00	6	1	05:25	00:00	18,416
	Lo Prado	1	05:25	00:00	18,416																				
	Blanqueado	1	05:25	00:00	18,416																				
	Gruta de Lourdes	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																
	Quinta Normal	1	05:25	00:00	18,416	3	07:00	10:00	3	5	17:30	20:30	3	2	06:30	21:00	12,5	1	11:00	17:00	6	1	05:25	00:00	18,416
	Cumming	1	05:25	00:00	18,416																				
	Santa Ana					5	07:00	10:00	3	5	17:30	20:30	3									2	05:25	00:00	18,416
	Santa Ana L2					2	06:30	10:30	4	2	17:30	21:30	4	4	06:30	21:30	12					2	05:25	00:00	18,416
	Plaza de Armas					1	07:00	10:00	3	4	17:30	20:30	3					2	11:00	17:00	6				
	Bellas Artes	1	05:25	00:00	18,416																				
	Baquadano					1	07:00	10:00	3	5	17:30	20:30	3	4	06:30	21:00	12,5					2	05:25	00:00	18,416
	Baquadano L5					8	7:00	10:00	3	4	17:00	20:00	3	4	05:15	00:00	18,75					2	05:15	00:00	18,75
	Parque Bustamante	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3	1	17:30	20:30	3												
	Santa Isabel	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3	1	17:30	20:30	3												
	Irrarrázaval					2	07:00	10:00	3	2	17:30	20:30	3					1	11:00	17:00	6				
	Nuble	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3	1	17:30	20:30	3												
	Rodrigo de Araya	1	05:25	00:00	18,416					2	17:30	20:30	3												
	Carlos Valdovinos	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																
	Camino Agrícola	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3	1	17:30	20:30	3												
	San Joaquín	1	05:25	00:00	18,416	2	07:00	10:00	3	2	17:30	20:30	3												
	Pedrero	1	05:25	00:00	18,416																				
	Mirador	1	05:25	00:00	18,416	1	07:00	10:00	3																
	La Florida					2	07:00	10:00	3	2	17:30	20:30	3					1	11:00	17:00	6				
	Vicente Valdés					5	07:00	10:00	3					3	06:30	21:00	12,5					2	05:25	00:00	18,416
TOTAL:		24				50				45				17				8				13			

PUESTOS DE TRABAJO - DIA SABADO Y DOMINGO – LINEAS 5

SABADO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES				DOMINGO Y FESTIVO		SEGURIDAD				ASISTENCIA A CLIENTES			
		Turno fijo				Turno fijo						Turno fijo				Turno fijo			
		Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH			Puestos	Inicio	Termino	N° HH	Puestos	Inicio	Termino	N° HH
Línea 5	Plaza de Maipú					2	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Santiago Bueras	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Del Sol					1	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	Monte Tabor	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Las Parcelas	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Laguna Sur	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Barrancas	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Pudahuel					2	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Lo Prado	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Blanqueado	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Gruta de Lourdes	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Quinta Normal					2	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Cumming	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Santa Ana					1	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	Santa Ana L2					1	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	1	08:30	22:30	14
	Plaza de Armas					2	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Bellas Artes	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Baquedano					2	07:00	22:30	15,5			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Baquedano L1					2	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14
	Parque Bustamante	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Santa Isabel	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Irarrázaval					1	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	1	07:45	00:00	16,25
	Ñuble	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Rodrigo de Araya	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Carlos Valdovinos	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
	Camino Agrícola	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25				
San Joaquín	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25					
Pedrero	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25					
Mirador	1	06:15	00:00	17,75							1	07:45	00:00	16,25					
La Florida					2	06:15	00:00	17,75			1	07:45	00:00	16,25	2	08:30	22:30	14	
Vicente Valdés					2	06:15	00:00	17,75							2	07:45	00:00	16,25	
		19				20				TOTAL:		30				20			

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		
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 requerimiento 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	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	Rango Normal	Razones:	Condición física que permita realizar las labores al interior de las dependencias de Metro.
CONOCIMIENTOS NECESARIOS			
Indispensable	Enseñanza Media Completa, acreditación OS-10, Cursos de Especialización en Seguridad, Atención a clientes, primeros		
Deseable	Estudios Técnicos		
HABILIDADES			
1.- Tolerancia a situaciones de alta exigencia		5.- Buenas relaciones interpersonales	
2.- Autocontrol		6.- Trabajo en Equipo	
3.- Compromiso			
4.- Orientación de Servicio al Cliente			
EXPERIENCIA			
Laboral	2 años Mínimo		
En el área	1 año en el área de la Seguridad.		
En el cargo	1 año como Guardia de Seguridad		
Tipo de empresa	Prestadora de servicios de Seguridad.		

ANEXO N°3**PERFIL DE CARGO**

Cargo solicitado	Asistente		
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			
Principales responsabilidades, tareas y actividades: 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 anden 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			
Rango etéreo	20 - 55	Razones:	Minimizar el riesgo de accidentes o lesiones atribuibles a la Edad.
Salud Acorde con el Rol	Buena	Razones:	Zona de trabajo con exposición a caídas y alta exigencia física.
Genero	N/A		
IMC	Rango Normal	Razones:	Condición física que permita realizar las labores al interior de las dependencias de Metro.
CONOCIMIENTOS NECESARIOS			
Indispensable	Enseñanza Media Completa, Atención a clientes, primeros auxilios.		
Deseable	Estudios Técnicos		
HABILIDADES			
1.- Tolerancia a situaciones de alta exigencia		5.- Buenas relaciones interpersonales	
2.- Autocontrol		6.- Trabajo en Equipo	
3.- Compromiso			
4.- Orientación de Servicio al Cliente			
EXPERIENCIA			
Laboral	2 años Mínimo		
En el área	1 año en el área de servicio al cliente		
En el cargo	N/A		
Tipo de empresa	Empresas de servicios		

ANEXO N°3**PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO**

pasa por ti

MES A EVALUAR**RESUMEN PAGO VARIABLE**

EMPRESA	N° CONTRATO	SERVICIO			
		Subfactor	Total Factores	Resultado	% a Aplicar
1.- Asistencia y Puntualidad			40%		2,00%
Tasa de Inasistencia		100%		5,0%	2,00%
Horas Programadas	1,00				
Horas Realizadas	1,00				
Porcentaje a Aplicar	0,00%				
2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad			40%		2,00%
Conductas SubEstandar de los Guardias		40%		5,0%	0,80%
N° de Conductas	0				
Eficiencia en la Supervisión		40%		5,0%	0,80%
N° de Conductas	0				
Felicitaciones Internas		10%		5,0%	0,20%
N° de Felicitaciones	12				
Felicitaciones Externas		10%		5,0%	0,20%
N° de Felicitaciones	12				
3.- Presentación Personal			10%	5,0%	0,50%
Quepi	0	5%	5,0%	0,25%	
Camisa Celeste	0	5%	5,0%	0,25%	
Pantalón	0	5%	5,0%	0,25%	
Corbata gris	0	5%	5,0%	0,25%	
Chaleco negro, sin mangas	0	5%	5,0%	0,25%	
Calecetines negros	0	5%	5,0%	0,25%	
Cinturón Tejido NA	0	10%	5,0%	0,50%	
Botín Dieléctrico	0	25%	5,0%	1,25%	
Radio de Comunicación	0	18%	5,0%	0,90%	
Manos Libres	0	5%	5,0%	0,25%	
Chaleco Táctico	0	7%	5,0%	0,35%	
Otros	0	5%	5,0%	0,25%	
4.- Cumplimiento del Perfil			10%		0,50%
Cumplimiento perfil requerido		100%			
Dotacion Mensual de Guardias	1,00				
Dotación de guardias con perfil observado	-				
Porcentaje a Aplicar	100,00%			5,0%	0,50%
Porcentaje Final			100%		5,00%

MEMORIA DE CALCULO DE % VARIABLE

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

1.- Asistencia y Puntualidad

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

2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad

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

3.- Presentación Personal

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

4.- Cumplimiento del Perfil

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