

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACION SERVICIO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD PARA INSTALACIONES Y VEHICULOS DE
TRASLADO DE PERSONAL DE SEGURIDAD

1. OBJETIVO

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

El servicio a licitar considera dos posibles modalidades de adjudicación:

Modalidad 1 (Adjudicación por zona)

Zona A:

- Guardias de Seguridad para Talleres y Cocheras de Metro

Zona B

- Guardias de Seguridad para el complejo Central Administrativo (CCA).
- Guardias de Seguridad para el servicio de Revisión Nocturno de Estaciones (SRE).
- Vehículos para traslado de personal de seguridad con chofer incluido.

Modalidad 2 (Adjudicación del total del servicio a un solo proponente)

- Guardias de Seguridad para Talleres y Cocheras de Metro
- Guardias de Seguridad para el complejo Central Administrativo (CCA)
- Guardias de Seguridad para el servicio de Revisión Nocturno de Estaciones (SRE)
- Vehículos para traslado de pasajeros con chofer incluido.

Metro podrá adjudicar la modalidad 1 o 2, y, en caso de la Modalidad 1, podrá adjudicar la Zona A y B al mismo o a diferentes proponentes, seleccionando la que estime más conveniente. El proponente podrá ofertar a una o ambas modalidades, sin embargo deberá cotizar la totalidad de los servicios por modalidad y sus respectivas zonas.

1.1. INFORMACION REFERENCIAL DE REQUERIMIENTO ESTIMADO DE HORAS DE SERVICIO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD POR MÓDULO 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 1:

Detalle	HH mensual Promedio*
Guardias CCA	2.190
Guardias Patrullas SRE	3.540

Módulo B: 3 Módulos

Detalle	HH mensual Promedio*
Guardias Talleres	18.000

* N° total de horas de Guardias de Seguridad estimadas a facturar por Módulo de trabajo en forma mensual (promedio), en base a la programación de puestos detallada en el Artículo N°4 de las presentes Especificaciones Técnicas. Esta información es sólo referencial.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 GUARDIAS DE SEGURIDAD PARA COMPLEJO CENTRAL ADMINISTRATIVO (CCA)

Para este servicio, se requiere un servicio de guardias durante las 24 horas del día, donde las normas, procedimientos y responsabilidades de cada puesto, están definidas en cada caso, de acuerdo a una cartilla confeccionada para tal efecto.

2.1.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Guardia de Seguridad es el responsable de velar por la seguridad integral del Complejo Central Administrativo, con relación al control de los accesos y rondas al interior de las dependencias, respetando los procedimientos de control sobre todas las actividades de mantención, efectuadas en dichas dependencias. Por lo tanto, el Guardia deberá efectuar, entre otras, las siguientes actividades generales:

1. Apoyar a la recepción en el control de personas que soliciten el ingreso a las dependencias del CCA, ajustándose a los procedimientos establecidos por la Subgerencia de Seguridad.
2. Asumir las funciones globales de la recepción y control de ingreso, después del término del horario administrativo del personal de Metro.
3. Realizar las funciones de su cargo, sin dejar de mantener, en todo momento, un trato cordial y respetuoso con los funcionarios de Metro.
4. Asumir el control de la central telefónica fuera del horario normal de funcionamiento.
5. Controlar el ingreso vehicular al sector de los estacionamientos de Metro, ajustándose al Reglamento de uso de estacionamientos establecidos por el Depto. de Administración General de Metro.

6. Fiscalizar el buen uso de los estacionamientos conforme a normas establecidas por la Subgerencia de Seguridad y Administración General.

7. Controlar al personal de contratistas de mantención general y de aseo durante el desarrollo de sus actividades fuera del horario administrativo, comprobando el cierre de las dependencias del edificio CCA al término de las actividades.

8. Informar del modo más rápido y expedito posible al CCS (Centro de Control de Seguridad) sobre las novedades producidas en el servicio o sobre la necesidad de apoyo policial o de vigilantes.

9. Observar los monitores del CCTV (circuito cerrado de televisión), instalados en los accesos, Avda. Alameda Bernardo O'Higgins N° 1414 y calle Alonso de Ovalle N° 1435, a objeto de reaccionar oportunamente, conforme a los procedimientos establecidos.

10. Concurrir a verificar el accionamiento de alarmas en los recintos y dependencias del CCA y SEAT (Sub Estación de Alta Tensión), previa comunicación del CCS, informando las novedades encontradas relativas a su activación. De lo obrado, dejarán constancia detallada en el libro de novedades respectivo, en base a lo anterior se realizará un informe escrito de lo ocurrido, conforme a los procedimientos establecidos.

11. Control permanente de los accesos a la Gerencia General.

12. Controlar las pautas de luces, agua y puertas de la instalación.

Metro, conforme a 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.

2.2. GUARDIAS DE SEGURIDAD PARA EL SERVICIO DE REVISIÓN NOCTURNO DE ESTACIONES (SRE)

Para este servicio, se requiere guardias de seguridad en Horario Nocturno. Las normas, procedimientos y responsabilidades de cada puesto están definidos, en cada caso, de acuerdo a una cartilla confeccionada para tal efecto.

2.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Este servicio está compuesto por 7 equipos integradas por 2 Guardias de Seguridad cada uno, quienes se desplazarán durante su servicio, en una camioneta doble cabina, de costo y cargo de la empresa contratista (Artículo 2.4.). Dichas patrullas deberán revisar las diferentes estaciones, Intermodales e Instalaciones de la red y deberán estar en comunicación directa y permanente con su supervisor, el cual les dará las instrucciones para la realización del servicio. Cada guardia debe contar con un equipo radial proporcionado por la empresa que se adjudique este servicio. Por lo tanto, el Guardia deberá efectuar, entre otras, las siguientes actividades generales:

1. Realizar revisión exhaustiva de las Estaciones o instalaciones designadas de acuerdo a la programación entregada por el Centro de Control de Seguridad de Metro (CCS).

2. Constituirse a la mayor brevedad posible ante la ocurrencia de eventos de Seguridad informados por el CCS.
3. Verificar la existencia de elementos olvidados al interior de las Estaciones, Instalaciones o trenes aparcados y proceder con el retiro de estos según indicaciones del CCS.
4. Apoyar en el cierre y apertura de Estaciones o Intermodales.
5. Realizar revisiones periódicas al interior de las colas de maniobra (estaciones terminales) de acuerdo a programación del CCS.
6. Otorgar seguridad mediante la presencia física de los guardias, según requerimientos del CCS.

Además de las tareas generales anteriormente indicadas, los Guardias y Conductores se registrarán por la Cartilla que regula este servicio, en la que se detallan las funciones específicas que debe cumplir cada uno y que será proporcionada por su supervisor.

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.

2.3 GUARDIAS DE SEGURIDAD PARA TALLERES DE METRO S.A.

Para este servicio, se requiere guardias de seguridad durante las 24 horas del día. Las normas, procedimientos y responsabilidades de cada puesto están definidos, en cada caso, de acuerdo a una cartilla confeccionada para tal efecto.

2.3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

Este servicio considera las siguientes Instalaciones:

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

Además de la función principal del servicio anteriormente indicada, los guardias y Supervisores deberán realizar las siguientes funciones según corresponda:

- El Guardia de Seguridad deberá registrar en un libro de novedades todos los acontecimientos que ocurran durante su servicio y especialmente cuando alguno de ellos atente contra la seguridad de los Talleres. Para esto, deberá informar en tiempo inmediato a su supervisor, independientemente de comunicar al estamento de seguridad de Metro, cualquier anomalía ocurrida durante su servicio; prestando apoyo en primeros auxilios, en caso de accidente en los recintos.
- Dar fiel cumplimiento a los procedimientos de control de ingreso y salida de personal, vehículos y materiales establecidos por cada Taller en particular (Neptuno, Lo Ovalle, San Eugenio, Puente Alto y Cocheras Quilín).
- Informar por la vía más rápida y expedita a su supervisor y al estamento de seguridad de Metro, sobre las novedades producidas en el servicio o sobre la necesidad de apoyo policial o de vigilantes.
- Controlar la pauta de luces, agua, y puertas del recinto.

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

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

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

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

2.4. VEHICULOS PARA TRASLADO DE PERSONAL DE SEGURIDAD.

Para este servicio, se requiere de vehículos con chofer para el traslado de guardias de seguridad en horario nocturno, dedicados a la revisión de estaciones (SRE) e instalaciones de Metro. En caso que se requiera deberá trasladar a personal de seguridad de Metro.

2.4.1 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Los requerimientos de transporte consideran los siguientes vehículos para la prestación de los servicios a contratar:

- ❖ 7 (siete) Camionetas para el servicio de revisión nocturna a estaciones e instalaciones de Metro, que deberá realizarse en los siguientes horarios:
 - Lunes a viernes y domingos de 23:00 a 07:00 hrs.
 - Sábado y Vísperas de festivos de 23:00 a 08:00 hrs.

A modo de referencia el Kilometraje promedio mensual de cada camioneta es de 2.500 Km. aprox.; esta cifra es variable en función de los servicios.

El servicio debe ser integral, vale decir, contemplar los vehículos con disponibilidad en los horarios fijados en las presentes especificaciones técnicas, chofer, combustible y TAG además de su mantenimiento mecánico preventivo y correctivo (según catálogo del fabricante), aseo, seguros (y deducibles), y reposición inmediata, todos estos conceptos serán de cargo y costo del contratista.

Adicionalmente al equipamiento requerido para el personal de guardias y conductores, cada vehículo deberá tener instalado un sistema de GPS, cuyo monitoreo pueda realizar el CCS por medio de Internet. El costo por equipos, su operación, mantenimiento y monitoreo del sistema GPS será de cuenta y cargo del contratista. Además se deberá instalar la página web según corresponda, para realizar el monitoreo durante la jornada de trabajo desde el pupitre del Jefe de Turno del CCS.

Las características mínimas para cada una de las camionetas, son las siguientes:

- Doble cabina
- Tracción simple
- Dirección hidráulica o asistida
- Carrocería abierta
- Full Equipo
- Año de fabricación 2014 o superior.
- Cinturones de seguridad para todos los ocupantes.

Sera obligación del contratista mantener los vehículos con la documentación respectiva al día, y dotados del equipamiento de norma: neumático de repuesto, llave cruz, botiquín, extintor de incendio, triángulos reflectantes, gata hidráulica, 2 conos de tránsito, 1 napoleón, 3 Chalecos reflectantes por vehículo etc., así como toda la implementación establecida por Ley para la prestación del servicio, velando siempre por la integridad de los trabajadores del contratista.

Metro no proporcionará estacionamiento para los vehículos fuera de los horarios de servicio especificados, dentro de los horarios de servicio se proporcionará estacionamiento en función de la disponibilidad de estos al interior de las Instalaciones de Metro.

3. SUPERVISIÓN 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:

- Supervisores de Terreno
- Administrador de Contrato

3.1. SUPERVISORES DE TERRENO

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

1 Puesto de Supervisor de terreno en todo horario (24 horas) de trabajo en cada una de las siguientes Instalaciones:

Módulo A

- Complejo Central Administrativo (CCA).

Módulo B

- Taller Lo Ovalle (TLO), Taller Neptuno (TNP), Taller San Eugenio (TSE), Taller Puente Alto (TPA), Cocheras Intermedias Quilín (CIQ)

El Personal destinado a esta función deberá cumplir con los siguientes requisitos; Experiencia comprobada de al menos 1 año realizando funciones de Supervisión en empresas de Seguridad, Acreditación como Supervisor ante OS-10, y su función principal será controlar permanentemente a su personal en el cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando su permanencia en las Instalaciones en que sea requerido dentro de los tiempos establecidos en el contrato; sin perjuicio de lo anterior, por necesidades operacionales de Metro y previa coordinación con los niveles de Coordinación o Supervisión del contratista, el puesto de trabajo de Guardia de Seguridad, podrá ser redestinado a la Instalación en que se le requiera, dentro de su horario de turno o implementarse otros ajustes necesarios.

Metro podrá proporcionar una dependencia a los Supervisores en función de la disponibilidad de oficinas en cada instalación, la habilitación de dichas dependencia será de cargo y costo de la empresa contratista.

Funciones principales:

- Permanecer ubicables, en un equipo telefónico móvil con acceso a correo electrónico proporcionado y a cuenta del contratista, durante toda la extensión del servicio, en las Instalaciones asignadas.
- Constituirse en el lugar en que se haya generado un procedimiento adoptado por los Guardias y ante la expresa petición del C.C.S., o el Administrador del Contrato.
- Realizar supervisión permanente a cada servicio adjudicado.
- Otras funciones determinadas por Metro S.A.

Metro podrá a modificar la cantidad de Supervisores requeridos para el servicio o bien modificar los horarios de servicio lo cual será notificado a la empresa contratista con al menos 5 días de anticipación.

3.2. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

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

- Mantener contacto permanente con el Administrador de Contratos que Metro S.A. designe para tal efecto.
- Coordinar todas las actividades del servicio.
- Mantener vigente el listado de Guardias integrantes del contrato, haciendo llegar la nómina actualizada dentro de los 5 primeros días (corridos) de cada mes e informando cada vez que ocurra acerca de las contrataciones o desvinculaciones.
- Enviar o cargar (en la plataforma destinada por Metro para estos efectos) con anticipación al inicio del contrato la documentación requerida en el Perfil de cargo de Guardias y Supervisores. Además deberá enviar o cargar esta documentación con una antelación mínima de 2 días para cada ingreso de nuevos trabajadores.

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

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

3.3 RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

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

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

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

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

4. HORARIO DEL SERVICIO Y PUESTOS DE TRABAJO

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

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

El horario del servicio de los Guardias que se asignen a talleres, cocheras o el Complejo Central Administrativo deberá cubrir las 24 horas, permaneciendo ininterrumpidamente cubiertos cada uno de los puestos de trabajo, incluso en el horario de colación. Por tanto, se deben prever los relevos necesarios para que no se produzcan suspensiones ni disminuciones en la prestación de los servicios de vigilancia.

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

En el caso de los conductores, estos deberán estar en sus puestos de trabajo 30 minutos antes del inicio del horario de servicio, con el objeto de efectuar el protocolo de recepción y revisión del vehículo en forma detallada y cuidadosa.

Los tiempos de preparación del servicio indicado anteriormente son parte de la jornada laboral.

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

Distribución referencial de puestos de trabajo requeridos (Guardias de Seguridad):

SERVICIO	LUNES A VIERNES			SAB., DOM. Y FESTIVOS		
	MAÑANA 07:00 a 15:00 hrs.	TARDE 15:00 a 23:00 hrs.	NOCHE 23:00 a 07:00 hrs.	MAÑANA 07:00 a 15:00 hrs.	TARDE 15:00 a 23:00 hrs.	NOCHE 23:00 a 07:00 hrs.
T. NEPTUNO	7	7	7	7	7	7
T. LO OVALLE	4	4	5	4	4	5
T. PUENTE ALTO	4	5	6	4	5	6
T. SAN EUGENIO	5	6	6	5	6	6
COCHERAS QUILÍN	3	2	3	3	2	3
CCA	3	3	3	3	3	3
PATRULLAS SRE*			14			14

*Horario T3 en días sábados y víspera de festivos es de 23:00 a 08:00 hrs.

Los horarios señalados, corresponde al horario del servicio requerido y al horario en que el personal deberá encontrarse en el puesto de trabajo, siendo de responsabilidad del contratista asegurar la llegada de su personal.

Se hace presente, que la matriz de días, horarios, lugares y cantidad se encuentran definidos por necesidades Operacionales de Metro, es decir, la matriz general indicada que se entrega tiene el carácter de transitoria; por lo cual, la Gerencia de Operaciones de Metro, a través del Administrador del Contrato, podrá indicar al contratista, modificaciones a la matriz, lo que deberá ser ejecutado por el contratista sin apelación.

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

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

La no disposición de personal para dar cumplimiento a los servicios adicionales, podrá ser causal de la aplicación de multas, garantías o término del contrato anticipado, según sea la magnitud del incumplimiento que se haya ocasionado, esto a juicio exclusivo de Metro, sin desmedro de la continuidad del servicio

5. PERFIL Y COMPETENCIAS

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

Los conductores deberán cumplir con los requisitos establecidos por ley para ejercer dicha función.

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 requeridas para el desarrollo de los servicios.

La empresa Contratista deberá entregar, y mantener permanentemente actualizada, una nómina del personal que labore bajo su dependencia en la ejecución del servicio, incluyendo los Niveles de Supervisión. Esta deberá entregarse/cargarse con 5 días de anticipación al inicio del Contrato en los sistemas dispuestos por Metro para estos efectos. Para el caso de reemplazos u otros ingresos durante la vigencia del contrato, estos deberán ser informados con 5 días de 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

6. 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 de Seguridad*: (8 Horas)

Antes de ingresar al servicio, cada trabajador deberá participar en la inducción de Seguridad realizada por el Departamento de Prevención de Riesgos de Metro S.A. Esta Inducción es de costo del contratista y se realiza los días viernes en la Mutual de Seguridad.

III. Inducción Práctica*: (8 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. Esta Inducción es de cargo y 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 8 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. El costo de horas hombre será de cargo del contratista.

7. 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.

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 (\$ 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 respaldar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales con la empresa certificadora vigente en Metro, o el medio que Metro establezca.

8. PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

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

A. GUARDIAS DE SEGURIDAD:

Uniforme verano:

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

Uniforme de invierno:

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

Equipamiento:

Cada Guardia, deberá portar como parte de su uniforme:

- Kepi, color negro con logos corporativos de la empresa externa
- Chaleco Táctico color negro
- Cinturón tejido color negro y hebilla metálica, tipo NA
- Calcetines color negro
- Zapato dieléctrico sello azul*
- Una radio de comunicación (frecuencia de 403 a 470 MHZ)
- Porta radio
- Estuche Porta documentos
- Chaleco Reflectante (Verde)*
- Casco de Seguridad blanco*
- Lentes de Seguridad*

Elementos de Apoyo:

- Cada guardia deberá portar, una linterna, con sistema de pilas recargables.
- Por cada puesto de trabajo, el contratista debe proporcionar un libro de novedades.

B. CONDUCTORES DE CAMIONETAS SRE**Uniforme verano:**

- Pantalón azul tela verano.
- Chaqueta polar sin mangas gris con logos corporativos de la empresa contratista.
- Camisa celeste manga larga (tipo Oxford).

Uniforme de invierno:

- Pantalón azul tela invierno.
- Chaqueta polar con mangas gris con logos corporativos de la empresa contratista.
- Camisa celeste manga larga (tipo Oxford).
- Chaleco gris cuello en V, con manga.

Equipamiento:

Cada Conductor, deberá portar como parte de su uniforme

- Cinturón color negro y hebilla metálica.
- Calcetines color azul.
- Zapato dieléctrico sello azul*.
- Una radio de comunicación (frecuencia de 403 a 470 MHZ)
- Teléfono Móvil

** 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.

Todo el personal destinado al servicio deberá 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 Riesgos de Metro, el Incumplimiento de lo anterior será motivo de multa, además del cambio inmediato de este trabajador por otro que cumpla con esta condición de seguridad.

El Oferente deberá indicar en su Oferta Técnica (Formulario N°7), la cantidad mínima de prendas que entregará a su personal para el desempeño de su trabajo (lo cual no podrá ser inferior a dos tenidas completas por guardia, por estación), por lo que deberá detallar la cantidad por tipo de prenda o equipamiento según listado del Artículo N°9 de las presentes Especificaciones Técnicas; sin embargo, e independientemente de la información indicada anteriormente, el oferente debe considerar que su obligación será la de presentación impecable de su personal. El contratista debe señalar la periodicidad y fechas de renovación de prendas.

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

El servicio se deberá efectuar siempre bien uniformado, acorde al uniforme establecido, con todos sus implementos, bien planchado y limpio, la talla de los uniforme y gorra (cuando corresponda) debe ser acorde a quien los use, denotando una excelente imagen en su contexto global.

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

Además, todo el personal certificado y acreditado como Guardia de Seguridad por la autoridad fiscalizadora (OS-10 de Carabineros) deberá portar la respectiva credencial emitida por dicha entidad. El personal de supervisores de igual manera, deberá estar certificado como tal, por la autoridad fiscalizadora.

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, evitando comportamientos inadecuados como:

- Comer, beber o masticar chicle
- Hablar por celular o chatear
- Tener un trato irrespetuoso con personal de Metro o Contratista (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.

9. TRANSPORTE Y COLACIÓN

Será de cuenta y cargo de la empresa contratista la colación y el transporte de su personal hacia y desde las Instalaciones de Metro. El horario del servicio de seguridad deberá cubrir en todo momento, permaneciendo ininterrumpidamente cubiertos cada uno de los puestos de trabajo, incluso en el horario de colación. Por tanto, se deben prever los relevos necesarios, de cargo y costo del contratista, para que no se produzcan suspensiones ni disminuciones en la prestación de los servicios de vigilancia.

Tanto el CCA como los talleres de Metro cuentan con casinos habilitados para la colación del personal, el valor estimado del almuerzo completo es de \$ 3.500 (de costo y cargo del contratista).

Para todas las coberturas, el contratista deberá asegurar la movilización de su personal, para el acercamiento a las Instalaciones, al inicio y término de la jornada.

Por otra parte, el personal de la empresa contratista que se encuentre prestando su servicio y deba trasladarse a otra 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 (Formulario N°7) cómo asegurará la llegada de su personal a los puestos de trabajo en concordancia a los horarios de cobertura señalados.

10. LOCALES Y BIENES

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

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

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

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

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

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

11. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

Como condición general, el contratista 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.

Los Inspectores o el personal 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 reflejaran mensualmente como resultado de Calidad de Servicio.

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

12. COBERTURA DE LOS SERVICIOS

El Contratista deberá mantener personal suficiente para cubrir los Servicios solicitados por Metro, según programación mensual, como asimismo los servicios adicionales que se requieran (que deberán ser solicitados con a lo menos 48 horas de anticipación). Debiendo disponer las coberturas necesarias según programación, inclusive cuando se otorguen los feriados legales, así contar obligatoriamente con un plan de contingencia para tal efecto.

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 que se haya ocasionado, a juicio exclusivo de Metro, sin desmedro de la continuidad del servicio.

13. MANTENCION DE EQUIPOS E INSTALACIONES

Será de costo y 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.

14. 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.

15. 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. Se ha definido aplicación de multas y garantías también en base al tipo de incumplimiento.

15.1. INFRACCIONES GENERALES

a) Infracción Leve

- Presentación personal descuidada, como pelo largo, sin afeitar, tenida arrugada o manchada
- Falta de algún elemento del uniforme
- Uso de gorra y uniforme que no correspondan a la talla del Guardia de Seguridad

b) Infracción Menos Grave

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

c) Infracción Grave

- Incumplimiento de los procedimientos con consecuencias al servicio y la seguridad de la instalación en custodia.
- No impartir instrucciones necesarias para el funcionamiento de los servicios previstas contractualmente y del supervisor hacia los guardias
- Permitir el ingreso de personal no autorizado al interior de las instalaciones con consecuencias a la seguridad de la instalación en custodia
- Retener personas sin ajustarse a la legalidad vigente
- Llegar al servicio en estado de intemperancia alcohólica

- Ingresar armas de fuego o armas blancas al interior de las instalaciones.
- Manipular equipo no autorizado sin mediar causa justificada (tableros eléctricos, equipos contra incendio, equipos de mantención, vehículos, etc.)
- Ingerir bebidas alcohólicas durante el servicio.
- Llegar al servicio bajo los efectos de drogas, suministrarse drogas durante el servicio.
- No informar del modo más rápido y expedito posible al CCS sobre las novedades producidas en el servicio o sobre las necesidades de apoyo policial o de vigilantes,
- Tener participación, en cualquiera de las formas que estipula el Código Penal, en todo hecho que revista caracteres de delito, incluso fuera de sus horas de trabajo.
- Efectuar tráfico de alcohol y/o sustancias prohibidas o drogas.
- No contar con los elementos de apoyo necesarios previstos en las presentes especificaciones, (radios, linternas, bicicleta, libro de novedades, etc.)
- No devolver la credencial de los trabajadores finiquitados durante el desarrollo del contrato o al término de éste. Por cada credencial no devuelta se considerará como infracción Grave.
- Exceder el máximo legal permitido de horas o días trabajados en forma continua por un trabajador de acuerdo a lo establecido por el Código del Trabajo.
- No cumplir con el pago de sueldos y/o las leyes sociales de sus trabajadores o no documentar su situación de cumplimiento laboral y previsional establecidos por Metro.
- Atrasos en la prestación del servicio de camionetas (horario de entrada)
- Si alguno de los vehículos (camionetas) permanece una semana sin que se le haya realizado un lavado (Multa por evento y por vehículo)
- Fallas recurrentes de mal funcionamiento mecánico de los vehículos (Multa por evento y por vehículo)
- Mantener una instalación durante un turno sin Supervisor, infracción por cada evento (turno e Instalación).
- Vulnerar los derechos de los trabajadores como tiempo de colación, jornada laboral, domingos libres, entre otros.
- Ingresar al servicio personal que no cumpla con el perfil solicitado o que no cumplan con la habilitación de Metro previa a su ingreso.
- 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.
- Sustracción de especies desde vehículos de trabajadores que se encuentren en las áreas de estacionamiento debidamente autorizadas para este fin

d) Infracción Gravísima

- Utilizar vehículos (camionetas) con características técnicas inferiores o de mayor antigüedad a las establecidas en las presentes especificaciones técnicas (Multa por día y por vehículo)
- Cuando en caso de siniestros, reparaciones, mantenciones, restricción vehicular u otras causas, no se reemplaza el vehículo oportunamente o es reemplazado por otro de características inferiores. (Multa por día y por vehículo)
- Presentación de conductores en estado de intemperancia
- Disponibilidad de conductores o vehículos inferior a la requerida (Multa por día y por vehículo)
- Ingerir bebidas alcohólicas o drogas durante el servicio (Conductores)
- Mantener una instalación durante un turno sin dotación de Guardias de Seguridad, infracción por cada evento (turno e Instalación).

15.2 INFRACCIONES DE COBERTURA

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 y menos de 120 minutos.

c) Infracciones Graves

No cobertura de un puesto de trabajo o atraso de más de 120 minutos.

16. DIRECTIVAS DE FUNCIONAMIENTO

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

17. CIERRE DE CONTRATO

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

18. CONDICIONES LABORALES

Con respecto a las condiciones laborales el contratista deberá cumplir con lo siguiente:

- Llevar a cabo una encuesta de clima laboral de manera semestral evaluando las condiciones laborales, comunicación con la jefatura, estabilidad laboral, instalaciones de trabajo, jornada y horarios laborales, trato entre las personas, uniforme, entre otras. Los resultados de esta encuesta deben ser transmitidos a la administración del contrato de Metro, de manera oportuna. Si estos resultados son insatisfactorios la empresa debe presentar un plan de tratamiento para la mejora de los indicadores.
- Tener un reglamento interno el cual debe además incorporar una política de alcohol y drogas.
- La empresa debe señalar las condiciones laborales para el trabajador, si existen beneficios de bienestar, calidad de vida, programas de apoyo, entre otras.
- Dar aviso a Metro en forma inmediata cuando presente demandas laborales.
- Presentar en forma semestral un informe de gestión de personas indicando el número de licencias, vacaciones, entre otros indicadores solicitados por Metro.

Metro tiene la facultad de realizar fiscalizaciones al contrato en el ámbito laboral, legal y previsional. Estos se realizarán de manera aleatoria.

19. OTRAS REGULACIONES

Todo el personal contratista, deberá cumplir los Reglamentos de Seguridad de Empresas Contratistas de Metro S.A. (Reglamento Especial de Seguridad para Empresas Contratistas y los Estándares de Seguridad para Empresas Contratistas) 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 S.A.

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

ANEXO N°1: PERFIL DE CARGO**PERFIL DE CARGO**

Cargo solicitado	Guardia de Seguridad		
Objetivo del cargo:	Cumplir con los procedimientos de seguridad previamente establecidos, de manera de velar por la seguridad del personal e instalaciones.		
Principales responsabilidades, tareas y actividades:	1.- Velar por la prevención del delito 2.- Atender en forma cordial los requerimiento del personal y visitas 3.- Velar por las condiciones de seguridad del personal y las Instalaciones 4.- Brindar los primeros auxilios al personal que lo requiera 5.- Controlar el ingreso a las Instalaciones		
FACTORES PERSONALES PREFERENTES			
Rango 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 delinuentes 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.		
Deseable	Enseñanza media completa, Capacitación en Porte y Uso de Bastón y Esposas		
COMPETENCIAS REQUERIDAS (3)			
1.- Tolerancia a situaciones de alta exigencia	5.- Buenas relaciones interpersonales		
2.- Autocontrol	6.- Trabajo en Equipo		
3.- Compromiso			
4.- Orientación de Servicio al Cliente			
EXPERIENCIA (Preferente)			
Laboral	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°2: PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO


MES A EVALUAR

RESUMEN PAGO VARIABLE				
EMPRESA	N° CONTRATO		SERVICIO	
	Subfactor	Factor	Resultado	% a Aplicar
1.- Asistencia		10%		1,00%
Tasa de Inasistencia				
Horas Programadas	1,00			
Horas Realizadas	1,00			
Porcentaje a Aplicar	0,00%	100%	10,0%	1,00%
2.- Cobertura de Servicios		10%		1,00%
Cobertura mensual de Instalaciones				
Total Turnos Programados (T1+T2+T3)	1			
N° Turnos sin Cobertura	0			
Porcentaje a Aplicar	0,00%	100%	10,0%	1,00%
3.- Cumplimiento de Protocolos de Servicio		10%		1,00%
N° de Conductas				
Reclamos internos	0	50%	10,0%	0,50%
Reclamos Externos	0	50%	10,0%	0,50%
4.- Presentación Personal		10%		1,00%
Observaciones				
Elementos del Uniforme	0	33%	10,0%	0,33%
Presentacion personal	0	33%	10,0%	0,33%
Equipamiento	0	33%	10,0%	0,33%
5.- Cumplimiento del Perfil		10%		1,00%
Cumplimiento perfil requerido				
Dotacion Mensual de Guardias	1,00			
Personal con perfil observado	-			
Porcentaje a Aplicar	0,00%	100%	10,0%	1,00%
Porcentaje Final		5,00%		5,00%

MEMORIA DE CALCULO DE % VARIABLE

RANGO DE MEDICIÓN:

V. Máximo: **5%**V. Mínimo: **0%****1.- Asistencia****2.- Cobertura de Servicios**

Tasa de Inasistencia/Puntualidad	Clasificación	Rango		Resultado
		Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
	Aceptable	0%	0,25%	10%
	Leve	0,25%	1,00%	8%
	Medio	1,00%	2,00%	6%
	Menos Grave	2,00%	3,00%	4%
	Grave	3,00%	4,00%	2%
	Más Grave	4,00%	-	0%

3.- Cumplimiento de Protocolo de Servicio

Reclamos	Clasificación	Rango		Resultado
		Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
	Aceptable	0	3	10%
	Leve	3	6	8%
	Medio	6	9	6%
	Menos Grave	9	12	4%
	Grave	12	15	2%
	Más Grave	15	-	0%

4.- Presentación Personal

Observaciones	Clasificación	Rango		Resultado
		Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
	Aceptable	0	3	10%
	Leve	3	6	8%
	Medio	6	9	6%
	Menos Grave	9	12	4%
	Grave	12	15	2%
	Más Grave	15	-	0%

5.- Cumplimiento del Perfil

Tasa de no cumplimiento	Clasificación	Rango		Resultado
		Inferior (\geq)	Superior ($<$)	
	Aceptable	-	-	10%
	Leve	0,00%	2,00%	8%
	Medio	2,00%	3,00%	6%
	Menos Grave	3,00%	4,00%	4%
	Grave	4,00%	5,00%	2%
	Más Grave	5,00%	-	0%