

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
LICITACION PARA SERVICIO GUARDIAS DE SEGURIDAD EN
CCA Y CAMIONETAS SRE DE METRO S.A.

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 incluye lo siguiente:

- 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.

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 TRABAJO

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.

El horario del servicio de seguridad 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.

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 DETALLE DEL TRABAJO

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 2.3.). Dichas patrullas deberán revisar las diferentes estaciones 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 al menos un equipo radial proporcionado por la empresa que se adjudique este servicio.

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. VEHICULOS PARA TRASLADO DE PASAJEROS.

Para este servicio, se requiere de vehículos con chofer para traslado de pasajeros en Horario Nocturno dedicados al traslado de Guardias de Seguridad para el servicio de Revisión Nocturno de Estaciones (SRE) y/o personal de Metro y Contratista según requerimiento.

2.3.1 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 nocturno 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.

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 reposición inmediata. (Los costos de seguros y deducibles, se entienden incluidos en el valor del servicio).

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 2013 o superior.

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, etc., así como toda la implementación establecida por Ley para la prestación del servicio, velando siempre por la integridad de los trabajadores del contratista

3. SANCIONES

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

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

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

4. SUPERVISION DE LOS SERVICIOS

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

- 1 Puesto de Supervisor de terreno en todo horario (24 horas) de trabajo.

El cual estará debidamente identificado, acreditado y autorizado ante Metro y controlará 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.

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 con anticipación al inicio del contrato la documentación (Certificado de Antecedentes y de acreditación OS.10, certificado de realización de curso básico de prevención de riesgos y capacitaciones exigidas, examen médico pre ocupacional, entre otros). Además deberá enviar esta documentación con una antelación mínima de 2 días para cada ingreso de nuevos guardias.

El Administrador de Contrato, se encontrará en sus dependencias ubicable en todo momento en horario administrativo, esto es de 08:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes. Adicionalmente, deberá contar con PC, correo electrónico y celular de cargo de la empresa contratista, de acuerdo a las características técnicas definidas para ello. En caso de no ser posible su ubicación fuera de horario administrativo, el Supervisor de servicio de turno, 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.

4.1 RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

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

Los Supervisores de Terreno, deberán contar con equipo radial y celular con acceso a correo electrónico de 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.

4.2 FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES

- 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 dependencias del Complejo Central Administrativo.
- 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.

5. 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 para 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.

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:

SERVICIO	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 08:00 hrs.
Personal CCA	7	7	5	6	6	5

SERVICIO	LUNES A VIERNES Y DOMINGOS			SABADOS, Y VISPERA DE FESTIVOS		
			NOCHE 23:00 a 07:00 hrs.			NOCHE 23:00 a 08:00 hrs.
Personal SRE			14			14

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 como anexo, 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

6. PERFIL Y COMPETENCIAS

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

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

El perfil y/o requisitos ya detallados serán evaluados en forma permanente, de manera de asegurar que el servicio de Guardias de Seguridad se encuentre enmarcado en el estándar solicitado por Metro.

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

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.

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

Para el caso de reemplazos u otros ingresos durante la vigencia del contrato, estos deberán realizar con anticipación el proceso de inducción de forma obligatoria, quedando así habilitados para prestar servicios en instalaciones de 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 Proyectos, Supervisores, Conductores y Guardias de Seguridad).

Será responsabilidad del contratista cumplir a cabalidad el contrato, con el personal acorde a las definiciones que establecidas exigibles 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

7. INDUCCIÓN - CAPACITACIÓN

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

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

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

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

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

La inducción es válida para cada puesto de trabajo descrito en estas especificaciones técnicas, requisito obligatorio previo inicio de los servicios del contrato.

8. HABILITACIÓN DEL PERSONAL CONTRATISTA

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

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

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

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

9. PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

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

A. GUARDIAS COMPLEJO CENTRAL ADMINISTRATIVO

Uniforme verano:

- ☐ Pantalón formal gris tela verano.
- ☐ Vestón formal negro tela verano.
- ☐ Camisa formal blanca manga larga.
- ☐ Corbata.

Uniforme de invierno:

- ☐ Pantalón formal gris tela invierno
- ☐ Vestón formal negro tela invierno.
- ☐ Camisa formal blanca manga larga.
- ☐ Corbata.
- ☐ Chaleco negro cuello en V, con manga.
- ☐ Guantes de lana negro.
- ☐ Abrigo formal negro.

Equipamiento:

Cada Guardia, deberá portar como parte de su uniforme:

- ☐ Cinturón formal color negro y hebilla metálica.
- ☐ Calcetines color negro.
- ☐ Zapato formal color negro.
- ☐ Una radio de comunicación.
- ☐ Manos Libres.

B. GUARDIAS DE SEGURIDAD CAMIONETAS SRE:

Uniforme verano:

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

Uniforme de invierno:

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

Equipamiento:

Cada Guardia, deberá portar como parte de su uniforme:

- ☐ 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
- ☐ Porta radio
- ☐ Estuche Porta documentos
- ☐ Tahalí porta bastón
- ☐ Bastón (de luma, modelo Carabineros de Chile
- ☐ Porta esposas de seguridad
- ☐ Esposas de Seguridad
- ☐ Chaleco Reflectante (Verde)*
- ☐ Casco de Seguridad blanco*
- ☐ Lentes de Seguridad*

Elementos de Apoyo:

- ☐ Por cada guardia deberá tener, una linterna, con sistema de pilas recargables, modelo SL20X.
- ☐ Por cada puesto de trabajo, el contratista debe proporcionar un libro de novedades.

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

C. 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
- ☐ Teléfono Móvil

Elementos de Apoyo:

- ☐ Por cada guardia deberá tener, una linterna, con sistema de pilas recargables, modelo SL20X.
- ☐ Por cada puesto de trabajo, el contratista debe proporcionar un libro de novedades.

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

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

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

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

La presentación del personal, 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.

10. TRANSPORTE Y COLACIÓN

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

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

Por otra parte, el personal de la empresa contratista que se encuentre prestando su servicio y deba trasladarse a otra 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 de su personal a los puestos de trabajo en concordancia a los horarios de cobertura señalados.

11. LOCALES Y BIENES

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

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

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

12. CONTROL, EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

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

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

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

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

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

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

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

13. COBERTURA DE LOS SERVICIOS

El Contratista deberá mantener personal suficiente para cubrir los Servicios solicitados por Metro, según programación mensual, como así misino 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.

14. 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.

15. CIRCULACION DE PERSONAL

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

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

16. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

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

16.1. INFRACCIONES GENERALES

a) Infracción Leve

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

b) Infracción Menos Grave

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

c) Infracción Grave

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

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

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)

16.2. INFRACCIONES A LA COBERTURA DE PUESTOS DE TRABAJO

a) Infracciones Leves

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

b) Infracciones Menos Graves

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

c) Infracciones Graves

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

17. DIRECTIVAS DE FUNCIONAMIENTO

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

18. CIERRE DE CONTRATO

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

19. OTRAS REGULACIONES

Todo el personal contratista, deberá cumplir los Reglamentos de Seguridad de Empresas Contratistas de Metro S.A., 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 GUARDIAS DE SEGURIDAD****PERFIL DE CARGO**

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

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

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

PAUTA DE EVALUACION MENSUAL DE SERVICIO



RESUMEN PAGO VARIABLE

Subgerencia de Seguridad, Enero 2012

MEMORIA DE CALCULO DE % VARIABLE

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

1.- Asistencia y Puntualidad

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

2.- Cumplimiento de Protocolo de Seguridad

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

3.- Presentación Personal

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

4.- Cumplimiento del Perfil

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