

# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SERVICIO DE DISTRIBUCION DE TARJETAS METRO S.A.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

El Servicio para la distribución de Tarjetas bip! y TNE es una actividad que se realiza en forma mensual y diaria, a distintos puntos de ventas, puntos de recambios, Junaeb y fabricantes de tarjetas.

Por otra parte, las tarjetas que se distribuyen son consideradas especies valoradas para efectos de este servicio, para lo cual se requiere un servicio con seguros asociados (por pérdida, robo, o extravío)

Metro de Santiago, requiere los servicios de un operador logístico, en adelante el operador, para el traslado de Tarjetas bip! y TNE a los distintos puntos ubicados en la Región Metropolitana.

El servicio requerido considera cuatro aspectos importantes

### 1.1. Servicio diario con puntos fijos de entrega (se debe cotizar un valor por viaje).

El operador logístico deberá realizar diariamente el despliegue de a lo menos 3 de los 6 puntos distribuidos en la Región Metropolitana. Lo anterior, con el fin de despachar las tarjetas hacia cada uno de los puntos señalados. Cabe mencionar que estos despachos diarios no constituyen un fijo asegurado mensual.

En esta etapa el operador deberá considerar un tiempo máximo de espera de 20 minutos por puntos y traer firmada la guía de despacho por punto. En el caso que no se puedan entregar las tarjetas el operador deberá llamar a la contraparte de Metro para seguir instrucciones.

El operador debe exigir que las bolsas le sean entregadas con sus respectivos sellos de seguridad en óptimas condiciones (Cerradas con sello de seguridad más guía de despacho). En caso de no ser así, el operador no deberá recibir las bolsas y deberá comunicarlo a la Contraparte de Metro para seguir instrucciones. Los horarios, direcciones de retiro, distribución y entrega diaria se señalan en cuadro siguiente.

Cada punto tiene como frecuencia una cantidad de 1 retiro o despacho semanal (5x5 puntos).

Servicio	Origen	Destino	Retorno	Comuna	Volumen de encargo Aprox.	Valor neto por viaje
	METRO	Condell # 277	NO	Providencia	2 Cajas	
	METRO	Quilin 3.700	SI	Macul	1 Sobre	
	METRO	Alberto Pepper N° 1792	SI	Renca	1 Sobre	
	METRO	Andes 3523	SI	Quinta Normal	1 Sobre	

### 1.2. Servicio una vez al mes con puntos de entrega fijos (se debe cotizar un valor por viaje).

El operador logístico deberá realizar una vez al mes el despacho de tarjetas a 80 puntos distribuidos en la Región Metropolitana. Estos despachos son sin retorno, no obstante, una vez terminado los servicios de distribución (máximo 72 horas después que se entreguen las bolsas a distribuir) se deben entregar togas las guías firmadas más los vales de servicio en metro, más un archivo con el detalle de las rutas, N° de Orden de Transporte, más el valor del servicio.

El detalle de las rutas se enviará vía correo electrónico al operador logístico, por parte del departamento de Logística y Distribución.

Direcciones de Entrega:

Origen	Destino	Retorno	Comuna
METRO	AVENIDA APOQUINDO 4400 LOC. 168, SUB SUELO	NO	LAS CONDES
METRO	ESTADO 383	NO	SANTIAGO
METRO	GRAN AVENIDA GENERAL JOSE MIGUEL CARRERA 9312 LOC. 6	NO	LA CISTERNA
METRO	Av. Concha y Toro 265 Metro Plaza Puente Alto Loc. B	NO	PUENTE ALTO
METRO	AV. AMERICO VESPUCIO 680 LOC. 3	NO	RECOLETA
METRO	OHIGGINS 038	NO	QUILICURA
METRO	SAN JOSE DE LA ESTRELLA 1189	NO	LA FLORIDA
METRO	AV. RECOLETA 5675	NO	HUECHURABA
METRO	AV. EJERCITO LIBERTADOR 3263 / 3269	NO	PUENTE ALTO
METRO	AV. SANTA ROSA 10286	NO	LA GRANJA
METRO	EL OLIMPO 2073, (CAMINO LA RINCONADA)	NO	MAIPU
METRO	AV. INDEPENDENCIA 5784	NO	CONCHALI
METRO	AV. ESCUELA AGRICOLA 3142 - 3150	NO	MACUL
METRO	AV. CENTRAL 8515 (Pasaje Osa Mayor 03506)	NO	LO ESPEJO
METRO	AV. DOMINGO SANTA MARIA 4039- 4077 (EX J. M. Balmaceda 4149)	NO	RENCA
METRO	AV. SANTA ROSA 13015	NO	LA PINTANA
METRO	AV. GENERAL FREIRE 4914	NO	RENCA
METRO	AV. PEDRO FONTOVA 5775	NO	CONCHALI
METRO	FLORENCIO BARRIOS 1660	NO	LAS CONDES
METRO	AV. DEPARTAMENTAL 518	NO	SAN MIGUEL
METRO	AV. JOSE PEDRO ALESSANDRI 1027	NO	ÑUÑO
METRO	AV. LARRAIN 8580	NO	LA REINA
METRO	AV. LO MARTINEZ 1374	NO	EL BOSQUE
METRO	AV. SAN PABLO 8636	NO	LO PRADO
METRO	AV. FRANCISCO BILBAO 1966	NO	PROVIDENCIA
METRO	LOS MORROS 10670	NO	EL BOSQUE
METRO	FREIRE 399	NO	SAN BERNARDO
METRO	AV. TOBALABA 13949 LOC. 110	NO	PEÑALOLEN
METRO	AV. PAJARITOS 4921 (Economax )	NO	MAIPU
METRO	AV. EYZAGUIRRE 3965 - 3967	NO	PUENTE ALTO
METRO	BLANCO ENCALADA 18	NO	QUILICURA
METRO	AV. AMERICO VESPUCIO NORTE 1955, (Lider)	NO	MAIPU
METRO	JOSE JOAQUIN PEREZ 6035	NO	QUINTA NORMAL
METRO	AV. LO BARNECHEA 1465	NO	LO BARNECHEA
METRO	AV. DOMINGO SANTA MARIA 2730	NO	RENCA
METRO	AV. INDEPENDENCIA 3187 B	NO	CONCHALI
METRO	NUEVA LAS CONDES 12282 LOCAL 105	NO	LAS CONDES
METRO	AV. AMERICO VESPUCIO 399 LOC. 027	NO	MAIPU
METRO	SAN FRANCISCO 1085	NO	SANTIAGO
METRO	ESCANDINAVIA 46	NO	LAS CONDES
METRO	MAPOCHO 4190	NO	QUINTA NORMAL
METRO	AV. LA FLORIDA 9385	NO	LA FLORIDA
METRO	AV. 5 DE ABRIL 5101	NO	ESTACION CENTRAL
METRO	AV. VITACURA 6780 Local A-03	NO	VITACURA
METRO	AV. SAN PABLO 9142	NO	PUDAHUEL
METRO	Parque Central Poniente 1075 Ciudad Satelite	NO	MAIPU
METRO	AV. GRECIA 8585 FC-03	NO	PEÑALOLEN
METRO	AV. EL SALTO 2693	NO	RECOLETA
METRO	ESTADO 383	NO	SANTIAGO
METRO	AV. INDEPENDENCIA 2127-Exterior	NO	INDEPENDENCIA
METRO	AV. IRARRAZAVAL 5189	NO	ÑUÑO
METRO	AV. INDEPENDENCIA 1008 2	NO	INDEPENDENCIA
METRO	OHIGGINS 309	NO	QUILICURA
METRO	PIO NONO 03	NO	PROVIDENCIA
METRO	AV. LO ERRAZURIZ 7009	NO	CERRILLOS
METRO	AV. WALKER MARTINEZ 1786 8-A	NO	LA FLORIDA
METRO	AV. SANTA ROSA 8035 A	NO	SAN RAMON
METRO	AV. CENTRAL 7422	NO	LO ESPEJO
METRO	AV. CENTRAL 6577	NO	LO ESPEJO
METRO	AV. SAN PABLO 3230	NO	SANTIAGO
METRO	GRAN AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA 9707 B	NO	EL BOSQUE
METRO	AV. CLOTARIO BLEST 5190	NO	PEDRO A. CERDA
METRO	SAN FRANCISCO 685	NO	SANTIAGO
METRO	AV. ZAPADORES 216	NO	RECOLETA
METRO	AV. PROVIDENCIA 2384 Y 2390	NO	PROVIDENCIA
METRO	GRAN AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA 13125 C 4	NO	EL BOSQUE
METRO	TENIENTE CRUZ 1321	NO	CERRO NAVIA
METRO	AV. SANTA RAQUEL 9685	NO	LA FLORIDA
METRO	AV. COLON 0764	NO	SAN BERNARDO
METRO	NONATO COO 3392	NO	PUENTE ALTO
METRO	AV. LAS CONDES 9192	NO	LAS CONDES
METRO	MAPOCHO 8042	NO	CERRO NAVIA
METRO	JOSE JOAQUIN PEREZ 4993	NO	QUINTA NORMAL
METRO	AV. PEDRO AGUIRRE CERDA 4513	NO	CERRILLOS
METRO	AV. RECOLETA 6041 1	NO	HUECHURABA
METRO	MAR DE DRAKE 266	NO	PUDAHUEL
METRO	MANUEL RODRIGUEZ 1853	NO	MAIPU
METRO	AV. PEDRO DE VALDIVIA 3399	NO	Ñuño
METRO	Av. Los Toros 5441, local 8	NO	Puente Alto
METRO	AV. AMÉRICO VESPUCIO 1501, local BT 117	NO	Cerrillos

1.3. Servicio de transporte de personas, una vez por semestre correspondiente a arqueos de tarjetas por ruta, entre comunas.

El operador logístico debe prestar el servicio de transporte de personas para realizar arqueos de tarjetas en los 80 puntos donde existan tarjetas. Este servicio dura, **a modo de referencia**, en promedio 6 horas diarias durante 15 días aproximados.

**Direcciones de Arqueos:**

Origen	Destino	Retorno	Comuna	Horas Hábiles
Metro	AVENIDA APOQUINDO 4400 LOC. 168, SUB SUELO	NO	LAS CONDES	6 hr Hábiles
Metro	ESTADO 383	NO	Santiago	
Metro	GRAN AVENIDA GENERAL JOSE MIGUEL CARRERA 9312 LOC. 6	NO	LA CISTERNA	
Metro	Av. Concha y Toro 265 Metro Plaza Puente Alto Loc. B	NO	PUENTE ALTO	
Metro	AV. AMERICO VESPUCIO 680 LOC. 3	NO	RECOLETA	
Metro	OHIGGINS 038	NO	QUILICURA	
Metro	SAN JOSE DE LA ESTRELLA 1189	NO	LA FLORIDA	
Metro	AV. RECOLETA 5675	NO	HUECHURABA	
Metro	AV. EJERCITO LIBERTADOR 3263 / 3269	NO	PUENTE ALTO	
Metro	AV. SANTA ROSA 10286	NO	LA GRANJA	
Metro	EL OLIMPO 2073, (CAMINO LA RINCONADA)	NO	MAIPU	
Metro	AV. INDEPENDENCIA 5784	NO	CONCHALI	
Metro	AV. ESCUELA AGRICOLA 3142 - 3150	NO	MACUL	
Metro	AV. CENTRAL 8515 (Pasaje Osa Mayor 03506)	NO	LO ESPEJO	
Metro	AV. DOMINGO SANTA MARIA 4039- 4077 (EX J. M. Balmaceda 4149)	NO	RENCA	
Metro	AV. SANTA ROSA 13015	NO	LA PINTANA	
Metro	AV. GENERAL FREIRE 4914	NO	RENCA	
Metro	AV. PEDRO FONTOVA 5775	NO	CONCHALI	
Metro	FLORENCIO BARRIOS 1660	NO	LAS CONDES	
Metro	AV. DEPARTAMENTAL 518	NO	SAN MIGUEL	
Metro	AV. JOSE PEDRO ALESSANDRI 1027	NO	ÑUÑO A	
Metro	AV. LARRAIN 8580	NO	LA REINA	
Metro	AV. LO MARTINEZ 1374	NO	EL BOSQUE	
Metro	AV. SAN PABLO 8636	NO	LO PRADO	
Metro	AV. FRANCISCO BILBAO 1966	NO	PROVIDENCIA	
Metro	LOS MORROS 10670	NO	EL BOSQUE	
Metro	FREIRE 399	NO	SAN BERNARDO	
Metro	AV. TOBALABA 13949 LOC. 110	NO	PEÑALOEN	
Metro	AV. PAJARITOS 4921 (Economax )	NO	MAIPU	
Metro	AV. EYZAGUIRRE 3965 - 3967	NO	PUENTE ALTO	
Metro	BLANCO ENCALADA 18	NO	QUILICURA	
Metro	AV. AMERICO VESPUCIO NORTE 1955, (Lider)	NO	MAIPU	
Metro	JOSE JOAQUIN PEREZ 6035	NO	QUINTA NORMAL	
Metro	AV. LO BARNECHEA 1465	NO	LO BARNECHEA	
Metro	AV. DOMINGO SANTA MARIA 2730	NO	RENCA	
Metro	AV. INDEPENDENCIA 3187 B	NO	CONCHALI	
Metro	NUEVA LAS CONDES 12282 LOCAL 105	NO	LAS CONDES	
Metro	AV. AMERICO VESPUCIO 399 LOC. 027	NO	MAIPU	
Metro	SAN FRANCISCO 1085	NO	SANTIAGO	
Metro	ESCANDINAVIA 46	NO	LAS CONDES	
Metro	MAPOCHO 4190	NO	QUINTA NORMAL	
Metro	AV. LA FLORIDA 9385	NO	LA FLORIDA	
Metro	AV. 5 DE ABRIL 5101	NO	ESTACION CENTRAL	
Metro	AV. VITACURA 6780 Local A-03	NO	VITACURA	
Metro	AV. SAN PABLO 9142	NO	PUDAHUEL	
Metro	Parque Central Poniente 1075 Ciudad Satelite	NO	MAIPU	
Metro	AV. GRECIA 8585 FC-03	NO	PEÑALOEN	
Metro	AV. EL SALTO 2693	NO	RECOLETA	
Metro	ESTADO 383	NO	SANTIAGO	
Metro	AV. INDEPENDENCIA 2127-Exterior	NO	INDEPENDENCIA	
Metro	AV. IRARRAZAVAL 5189	NO	ÑUÑO A	
Metro	AV. INDEPENDENCIA 1008 2	NO	INDEPENDENCIA	
Metro	OHIGGINS 309	NO	QUILICURA	
Metro	PIO NONO 03	NO	PROVIDENCIA	
Metro	AV. LO ERRAZURIZ 7009	NO	CERRILLOS	
Metro	AV. WALKER MARTINEZ 1786 8-A	NO	LA FLORIDA	
Metro	AV. SANTA ROSA 8035 A	NO	SAN RAMON	
Metro	AV. CENTRAL 7422	NO	LO ESPEJO	
Metro	AV. CENTRAL 6577	NO	LO ESPEJO	
Metro	AV. SAN PABLO 3230	NO	SANTIAGO	
Metro	GRAN AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA 9707 B	NO	EL BOSQUE	
Metro	AV. CLOTARIO BLEST 5190	NO	PEDRO A. CERDA	
Metro	SAN FRANCISCO 685	NO	SANTIAGO	
Metro	AV. ZAPADORES 216	NO	RECOLETA	
Metro	AV. PROVIDENCIA 2384 Y 2390	NO	PROVIDENCIA	
Metro	GRAN AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA 13125 C 4	NO	EL BOSQUE	
Metro	TENIENTE CRUZ 1321	NO	CERRO NAVIA	
Metro	AV. SANTA RAQUEL 9685	NO	LA FLORIDA	
Metro	AV. COLON 0764	NO	SAN BERNARDO	
Metro	NONATO COO 3392	NO	PUENTE ALTO	
Metro	AV. LAS CONDES 9192	NO	LAS CONDES	
Metro	MAPOCHO 8042	NO	CERRO NAVIA	
Metro	JOSE JOAQUIN PEREZ 4993	NO	QUINTA NORMAL	
Metro	AV. PEDRO AGUIRRE CERDA 4513	NO	CERRILLOS	
Metro	AV. RECOLETA 6041 1	NO	HUECHURABA	
Metro	MAR DE DRAKE 266	NO	PUDAHUEL	
Metro	MANUEL RODRIGUEZ 1853	NO	MAIPU	
Metro	AV. PEDRO DE VALDIVIA 3399	NO	Ñuñoa	
Metro	Av. Los Toros 5441, local 8	NO	Puente Alto	
Metro	AV. AMÉRICO VESPUCIO 1501, local BT 117	NO	Cerrillos	

Para todos los servicios indicados en los numerales anteriores, la cantidad de despachos diarios, y mensuales no constituye compromiso de pago fijo mensual por parte de Metro de Santiago.

Las ubicaciones y cantidades programadas podrán variar según necesidad del servicio o solicitudes puntuales de Metro. Lo que en ningún caso, sobrepasará los límites de la Región Metropolitana.

El oferente puede realizar su coordinación y despliegue según lo que estime, siempre que cumpla con las condiciones de entrega en tiempo y forma descritas en el título 1.1.

## 2. GLOSARIO

- **Centro bip! con servicio de tarjetas:** Oficinas que prestan servicio de carga de tarjetas y adicionalmente el servicio de post venta a los usuarios de sistema de transporte público de Santiago.
- **Operador Logístico:** Empresa adjudicada por Metro, encargada del proceso de traslado de las Tarjetas.
- **TNE:** Tarjeta estudiantil proporcionada por JUNAEB

## 3. CONSIDERACIONES ESPECIALES DEL SERVICIO

Se especifica que, de los puntos señalados en el punto 1.2 los horarios de despacho, se debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- 80 ubicaciones se puede despachar de Lunes a Domingo a partir de las 09:30 AM a 20:30 PM

#### 4. ADMINISTRACIÓN Y PROCESO DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN.

El oferente deberá considerar proceso de administración relacionados al servicio que se simula a continuación.

Simulación de un despacho:

- El personal debe presentarse en el punto de entrega, debidamente identificado con una credencial de la empresa adjudicada que considere foto, nombre y Rut de la persona que retira. Esta credencial podrá ser la existente de la empresa, sin necesidad de que sea de exclusividad para este servicio.
- El Operador Logístico debe entregar la encomienda con la guía de despacho adjunta..
- El tiempo máximo de espera por móvil en el punto de entrega, deberá ser de 20 minutos, **En caso que no se puedan entregar las tarjetas el operador deberá llamar a la contraparte de Metro para seguir instrucciones.**
- Al momento de entregar en destino la encomienda, deberá identificar al encargado, supervisor o representante del local, previa lectura del nombre a quien está dirigido el despacho, indicada en la parte inferior de la glosa de la Guía, descrita como por ejemplo "Atención: XXX", luego esperar que el encargado, supervisor o representante del local reciba la Encomienda y en el acto deberá exigir firma y timbre de la guía de despacho por parte del receptor.
- Al ser encomiendas en su totalidad embaladas en bolsas de seguridad y con sello de seguridad numerado, el receptor deberá indicar en Guía de Despacho la cláusula "Por Contar", no siendo necesario la espera por parte del Operador Logístico en lugar mientras se cuenta lo entregado.
- En el caso que no esté el encargado, supervisor o representante, deberá entregar a personal que esté en el interior del local y no en las afueras de éste, aunque se identifique como miembro de dicho centro.
- Operador Logístico deberá devolver copia de la Guía de despacho debidamente firmada y timbrada en oficinas de metro Alameda 1414, unidad de especies Valoradas, para ello deberá traer los vales del servicio plenamente identificados con lugar de origen, recorridos, Orden de Transporte, y el Valor del servicio.

##### 4.1. Contrapartes técnicas.

Metro de Santiago pondrá a disposición, un analista de Distribución y Logística a cargo de la operación diaria, quien tendrá las funciones de controlar la correcta ejecución del contrato en cuanto a plazos y reporte de anomalías a la contraparte del oferente adjudicado.

Asimismo, el operador deberá considerar una contraparte, con la cual Metro se pueda contactar frente a eventuales solicitudes de recorridos nuevos, aclaraciones frente a situaciones puntuales que deban ser gestionadas y/o reportadas respecto al servicio, además de reportar situaciones referidas al pago de servicio o eventuales multas.

## 5. RECURSOS HUMANOS Y LOGISTICOS.

El operador logístico debe contar con un equipo humano de acuerdo a la naturaleza del servicio, debidamente instruido sobre las características del servicio a contratar, donde se destaque la puntualidad y la responsabilidad que considera la entrega de un despliegue diario.

