

Documento de Aclaración N°2

Estimados Proveedores participantes de la licitación
ASEO Y MANTENIMIENTO MENOR EN LA RED DE METRO S.A.

Junto con saludar, modificamos/aclaremos los siguientes puntos.

1. Para efectos del presente proceso de Licitación Pública, y todos los documentos integrantes del mismo, los cuales han sido entregados por Metro, en relación al cálculo del factor de cumplimiento de los servicios de aseo de estaciones, talleres e intermodales, se deberá considerar lo siguiente:

- La sigla “NR” corresponde al porcentaje de equivalencia asociada al resultado del promedio de las “Notas de Aseo de Estaciones” para la aplicación del Factor de Cumplimiento.
- La sigla “PM” corresponde al porcentaje de equivalencia asociada al resultado del promedio de las “Notas de Aseo de Intermodales” para la aplicación del Factor de Cumplimiento.
- La sigla “ESC” corresponde al porcentaje de equivalencia asociado al resultado de la “Encuesta de Satisfacción al Cliente” para la aplicación del Factor de Cumplimiento.
- El factor “Cumplimiento de Programa” corresponde al porcentaje resultante entre la cantidad de órdenes de trabajo efectivamente ejecutadas sobre el total de órdenes de trabajo programadas.

$$\text{Cumplimiento de Programa} = \frac{\text{Número Ordenes de Trabajo Ejecutadas}}{\text{Total Ordenes de Trabajo Programadas}}$$

En complemento a lo anterior, se adjunta a la presente Aclaración, Anexo N° 1, el cual contiene las tablas de conversión de los factores de cumplimiento del contrato, correspondientes al NR, PM y ESC.

2. Se adjunta a la presente aclaración, Anexo N° 2, el cual contiene antecedentes de metros cuadrados aproximados referenciales de recintos que Metro podrá poner a disposición del Contratista.
3. Se adjunta a la presente aclaración, Anexo N° 3, el cual corresponde a plano 18X7-PLA-200-VI-082 en relación de la respuesta 477 de la 1° Ronda de Preguntas y Respuestas.
4. En relación al Numeral 10.1 Evaluación del Contratista, se incorpora al Numeral 10.1.1 Evaluación de Aseo y se adjunta Anexo N° 4, Tabla de evaluación para Líneas 6 y 3, para la evaluación a la calidad del servicio de las líneas 6 y 3, para cálculo de “NR”, Metro se reserva el derecho de modificar cuando estime conveniente los parámetros de evaluación.
5. Los proponentes para efectos de la elaboración de su propuesta, deben considerar dentro del alcance del servicio de aseo de estaciones, talleres e intermodales, el traslado de artículos de

aseo y/u oficina, desde la bodega de insumos que Metro determine, hacia los recintos que forman parte del alcance del contrato.

A modo de referencia, el traslado de artículos de aseo y/u oficina se deben considerar de manera mensual desde la bodega que Metro designe, considerando un tiempo de distribución referencial para las estaciones de una semana. La programación de las entregas y distribuciones será acordada con el Contratista al inicio de las prestaciones

6. Respecto al Numeral 6.4 Condiciones Generales del Servicio de Aseo, se procede a eliminar el numeral 6.4.5 Adquisiciones Eventuales, el servicio de Aseo de Estaciones, Talleres e intermodales no contempla Adquisiciones Eventuales.

7. Para el servicio de Aseo de Estaciones, talleres e Intermodales se debe tener en consideración lo siguiente:

Es cargo del contratista proveer todos los elementos, insumos y materiales que se requieran para la realización del servicio de aseo en los recintos. Se consideran también como parte del servicio el suministro de elementos tales como el suministro de papeleros, plásticos, contenedores de basura, cortinas para recintos de ducha, gomas antideslizantes para baños y receptáculos de ducha, tratamientos y sellos especiales para piso y muro, diluyentes o similares, en Anexo N° 5 se adjunta tabla con consumo estimado referencial.

Para el caso de jardines el proveedor deberá encargarse de plantación de especies florales, especies arbustivas, césped, solerillas, desmalezado, retiro de escombros (que no sean generadas por otras empresas contratistas de Metro).

Es también responsabilidad del contratista la reposición de todos los artículos de aseo y oficina.

8. Respecto al numeral 8, Mantenimiento Menor, se modifica el numeral 8.3 Aspectos generales para el Mantenimiento Menor:

Donde Dice:

“Servicios Eventuales

Cuando el gasto por el total de un elemento o de un servicio a requerir sea superior a UF 50, el Contratista deberá solicitar a lo menos tres cotizaciones y deberá resolver de acuerdo con la Administración del Contrato. Si el monto es inferior a UF 50, el Contratista podrá presentar una cotización previa.

Todas las adquisiciones de este ítem deben ser validadas por la supervisión del contrato de Metro S.A. El valor de la adquisición o servicio especial será reembolsado por Metro S.A., previo visto bueno de la Administración de los documentos que acrediten la adquisición tales como factura o boleta, sin ningún recargo por parte del Contratista conforme a los procedimientos y plazos establecidos para este efecto por Metro S.A.

El Contratista tendrá un plazo de uno a dos días para realizar las cotizaciones y en ese momento se establecerá la fecha de entrega de no hacerlo se establecerá multa.”

Debe decir:

“El valor de las adquisiciones eventuales será reembolsados por Metro S.A. previa autorización por medio escrito del Administrador del Contrato o quien este designe durante la ejecución del contrato. Para estos efectos, en los casos cuyo valor de un elemento o servicio a requerir sea inferior a UF 3, el Contratista deberá presentar a Metro al menos 3 cotizaciones la primera vez que compre este elemento. El valor autorizado por Metro para la primera compra se mantendrá vigente durante 12 meses, pasado este período el Contratista deberá volver a presentar al menos 3 cotizaciones en la siguiente compra del elemento.

En conjunto con el informe mensual el Contratista se verá obligado a hacer entrega de los documentos que acrediten la adquisición en referencia tales como facturas o boletas, y un consolidado en formato Excel editable y en PDF del ítem comprado, monto y proveedor que será utilizado a modo de registro de las compras realizadas y para la evaluación anual de precio de los elementos.

Cuando el gasto por el total de un elemento o de un servicio a requerir sea superior a 3 Unidades de Fomento (UF) como norma general el Contratista deberá siempre presentar al menos 3 cotizaciones, que deberán ser aprobadas por Metro previo a la adquisición, no obstante lo anterior Metro se reserva el derecho de establecer, para este tipo de compras un mecanismo a usar por el Contratista para las adquisiciones indicadas precedentemente.

Las adquisiciones eventuales serán previamente autorizadas por la supervisión del contrato por parte de Metro, no pudiendo cargarse a este ítem las adquisiciones de elementos de apoyo para maquinarias, ni herramientas que utilizará el Contratista en el desarrollo del contrato.

Las condiciones previamente descritas aplicarán para todos los servicios exigidos en el contrato y sus documentos integrantes.”

9. Se adjunta a la presente aclaración Anexo N°6, el cual contempla la modificación de los formularios técnicos N°5, 6 y 7 del Título Segundo Bases Administrativas – Anexo A.

Se adjunta a la presente aclaración Anexo N°7 donde se adjunta referencia de patrones de vestuario de los servicios de Aseo de Estaciones, Talleres e Intermodales y el Servicio de Aseo y Mantenimiento Menor de Vías. Para el caso de Mantenimiento Menor de estaciones, talleres e Intermodales se deben considerar poleras y polar de color rojo. El diseño de los logotipos estarán sujetos a la aprobación de Metro, estos deben ser entregados a administración de contrato para su aprobación.

10.

11. Se modifica el Numeral 5.4.1 Requisitos mínimos para cada cargo.

Donde dice:

“El Contratista es responsable de presupuestar la cantidad de personal que considere necesario para cumplir adecuadamente con el servicio materia del contrato, así como también es responsable de contar con las dotaciones de personal que estime conveniente para completar los puestos de trabajo; sin embargo, de acuerdo a la experiencia adquirida en Metro se indican en el Anexo 2 “Dotación Referencial” cantidades mínimas referenciales para garantizar un estándar mínimo de aseo en las estaciones y terminales intermodales.”

Debe decir:

“El Contratista es responsable de presupuestar la cantidad de personal que considere necesario para cumplir adecuadamente con el servicio materia del contrato, así como también es responsable de contar con las dotaciones de personal que estime conveniente.”

ANEXO N° 1 – TABLAS DE CONVERSION FACTOR DE CUMPLIMIENTO

Nota Evaluación de Estaciones (NEE)	Equivalencia Nota Estaciones (NR)	Nota Evaluación de Estaciones (NEE)	Equivalencia Nota Estaciones (NR)
X ≤ 2,5	0	4,2	52
2,6	3	4,3	55
2,7	6	4,4	58
2,8	9	4,5	61
2,9	12	4,6	64
3	15	4,7	67
3,1	18	4,8	70
3,2	21	4,9	73
3,3	24	5	76
3,4	27	5,1	79
3,5	30	5,2	82
3,6	33	5,3	85
3,7	36	5,4	88
3,8	39	5,5	91
3,9	42	5,6	94
4	45	5,7	97
4,1	48	X ≥ 5,8	100

Tabla de relación entre la Nota resultante de la evaluación de estaciones y la equivalencia para aplicar factor de cumplimiento (NR).

Nota Evaluación de Intermodales	Equivalencia Nota Intermodales (PM)	Nota Evaluación de Intermodales	Equivalencia Nota Intermodales (PM)
X ≤ 3	0	4,7	52
3,1	3	4,8	55
3,2	6	4,9	58
3,3	9	5	61
3,4	12	5,1	64
3,5	15	5,2	67
3,6	18	5,3	70
3,7	21	5,4	73
3,8	24	5,5	76
3,9	27	5,6	79
4	30	5,7	82
4,1	33	5,8	85
4,2	36	5,9	88
4,3	39	6	91
4,4	42	6,1	94
4,5	45	6,2	97
4,6	48	X ≥ 6,3	100

Tabla de relación entre la Nota resultante de la evaluación de Intermodales y la equivalencia para aplicar factor de cumplimiento (PM)

Resultado Encuesta Satisfacción	Equivalencia Encuesta Satisfacción al Cliente (ESC)
75%	4
76%	8
77%	12
78%	15
79%	19
80%	23
81%	27
82%	31
83%	35
84%	38
85%	42
86%	46
87%	50

Resultado Encuesta Satisfacción	Equivalencia Encuesta Satisfacción al Cliente (ESC)
88%	54
89%	58
90%	62
91%	65
92%	69
93%	73
94%	77
95%	81
96%	85
97%	88
98%	100
99%	100
100%	100

Tabla de relación entre la calificación resultante de la Encuesta de satisfacción al cliente y la equivalencia para aplicar factor de cumplimiento (ESC)

ANEXO N° 2 – METROS CUADRADO INSTALACIONES

Ubicación	Tipo Recinto	M2 aprox.	Tipo Recinto	M2 aprox.	Tipo Recinto	M2 aprox.
Estación U. Chile	Bodega de aseo	80 m2	Bodega de Materiales menores	110 m2	Oficina Administrativa	116 m2
Estación Gruta Lourdes	Bodega de aseo	23 m2			Oficina operativa	10 m2
Estación Lo Ovalle	Bodega de aseo	14 m2				
Parrón					Oficina operativa	10 m2
Estación Rojas de Magallanes	Bodega de aseo	28 m2				
Estación Grecia					Oficina operativa	9 m2
Estación Pedreros	Lugar de almacenamiento Exterior	22 m2				
Taller Neptuno	Permanencia de personal de aseo, jardines, mantenimiento menor y Jardines	270 m2				
Taller Lo Ovalle	Jaula Bodega de Aseo (2)	8 m2	Contenedor para jardines	18 m2	Oficina operativa	15 m2
Taller San Eugenio	Bodega de Aseo	18 m2			Oficina pequeña	6 m2
Taller Puente Alto	Bodega de Aseo con posibilidad de uso compartido administrativo	60 m2	Bodega de Jardines	40 m2	Oficina Pequeña compartida	5 m2
Cochera Intermedia	Bodega Aseo	25 m2	Recinto vestidores	25 m2		

Notas:

- Oficinas operativas: son sólo para uso del personal operativo no administrativo.
- Los datos son referenciales, por tanto la disponibilidad de los recintos indicados está sujeta a las definiciones operativas de uso de recintos de Metro S.A.

ANEXO N° 4 TABLA DE EVALUACIÓN LÍNEAS 6 Y 3

Percepción	Conceptos evaluados	Líneas que comprende	Ponderación Jefes de Estación
Cliente Externo 80%	PISOS:	Todas	70%
	1. Accesos y contornos (incluye zócalos)		8%
	2. Escaleras de accesos (incluye pasamanos)		20%
	3. Pasillos de accesos a mesanina (incluye canaletas)		15%
	4. Mesanina (incluye canaletas de desagües)		18%
	5. Escaleras de mesanina a andenes (incluye pasamanos)		20%
	6. Andenes (incluye canaletas de desagües)	19%	
	EQUIPAMIENTOS:	Todas	20%
	1. Papeleros		20%
	2. Portones de accesos		20%
	3. Torniquetes y puertas de salida		10%
	4. Asientos de andenes		10%
	5. Nichos de emergencia, interfonos		10%
	6. Ascensores y salvaescaleras (pisos y muros exteriores)		10%
	7. Vidrios en general,- barreras de control y puertas de andén		10%
	8. Desempolvar Equipos de sistema de información al pasajero y de autoservicio	10%	
	MUROS:	Todas	10%
	1. Accesos y contornos (incluye zócalos)		25%
	2. Pasillos y accesos peatonales		20%
	3. Mesaninas		25%
4. Andenes	30%		
Cliente Interno 20%	BOLETERÍAS:	Todas	40%
	1. Incluye pisos, mesón y vidrios		
	OFICINAS, SALAS MULTIUSO, OFICINA DE CONTROL	Todas	30%
	1. Incluye pisos, muros y mobiliarios		
	BAÑOS:	Todas	30%
1. Incluye pisos, muros y artefactos sanitarios			
NOTA FINAL (100%)			100%

ANEXO N° 5 TABLA CONSUMO PROMEDIO MENSUAL DE LOS ÚLTIMOS 6 MESES DE LOS MATERIALES

Adquisición	Mensual	Semestral	Entrega
Desinfectante aerosol 360 cc (un)	5		Por línea
Goma antideslizante para ducha (un)	5		Por línea
Insecticida aerosol 360 cc (un)	5		Por línea
Papelero de vaivén o pedal plástico resistente (un)	5		Por línea
Piso PVC tipo Wet gris 5 mms.X 1,2 Mts. (rollo 15 mts)		1	Talleres y Cochera
Set cortinas ducha (cortina, forro, argollas) (un)	10		Por línea
Toallas desinfectantes frasco (35 toallas) (un)	5		Por línea
Set 10 sacos para escombros (un)		20	Por línea
Set 10 sacos plásticos para embolsar boletos (un)		30	Por línea
Retiro de Escombros		1	Por línea

1.- La primera compra de adquisiciones de aseo, será validada por la Administración del Contrato, todo debe estar en perfectas condiciones y ser de buena calidad.

2.- Metro se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en cuanto a las distribuciones, lo mismo en relación a solicitar mejoras la calidad de los productos.

ANEXO N° 6 MODIFICACIÓN FORMULARIOS TÉCNICOS N° 6, 7 Y 8 TÍTULO SEGUNDO BASES ADMINISTRATIVAS

12. Título Segundo Bases Administrativas – Anexo A – Formulario 5 Organización del Contratista para el desarrollo del Contrato

Se reemplaza el texto del formulario N°5 por lo siguiente:

“En este formulario el Proponente deberá presentar a Metro la organización que ofertada para el desarrollo de los servicios detallando al menos:

- a) Estructura departamental, indicando descripción, responsabilidades y procesos asociados a cada unidad.

La estructura deberá permitir identificar claramente los servicios de Aseo de estaciones, Aseo de Talleres, Aseo de Intermodales, Aseo de Trenes, Aseo y Mantenimiento menor de Vías, Mantenimiento Menor de Estaciones, Mantenimiento Menor de Talleres y Mantenimiento Menor de Intermodales.

A modo de resumen, se deberá incluir en este punto el siguiente cuadro:

Departamento/ Unidad	Descripción	Funciones Específicas	Cargo Responsable departamento /unidad	N° personas departamento /unidad
...

- b) Organigrama para la ejecución de los servicios que presente el esquema de relaciones jerárquicas de su organización hasta el nivel operativo.

Este organigrama deberá, al menos, considerar las exigencias de cargo presentadas en el numeral 5.2 de las Especificaciones Técnicas

El organigrama deberá permitir identificar la organización d los servicios de Aseo de estaciones, Aseo de Talleres, Aseo de Intermodales, Aseo de Trenes, Aseo y Mantenimiento menor de Vías, Mantenimiento Menor de Estaciones, Mantenimiento Menor de Talleres y Mantenimiento Menor de Intermodales.

- c) Descripción de cargos en completa coherencia con las exigencias del numeral 5.2 de las Especificaciones Técnicas indicando:

Perfil de Cargo	Objetivo del cargo	Jefatura directa	Principales responsabilidades	Nivel Académico	Conocimientos técnicos específicos	Certificaciones requeridas
Ej. Supervisor						
...						
...	

- d) Estructura de remuneraciones por cada cargo, indicando períodos y fechas de pago, identificación de sueldos base, beneficio, haberes y líquidos.

- e) Plan de capacitaciones del personal del contratista por perfil de cargo, indicando:

- a) Perfil de cargo
- b) Objetivo del curso
- c) Módulos y contenidos considerados

- d) Duración
- e) Conocimientos adquiridos en la capacitación
- f) Pre-requisitos
- g) Calificaciones mínimas requeridas por el instructor de la capacitación
- h) Programa de capacitación anual por perfil
- i) En caso que el Proponente considere efectuar alguna actividad por medio de la subcontratación, deberá incluir la siguiente información relacionada:
 - o Nombre de la empresa subcontratista
 - o Experiencia de la empresa
 - o Descripción de las actividades específicas que realizará
 - o Justificación de la subcontratación
 - o Certificaciones que posee la empresa”

13. Título Segundo Bases Administrativas – Anexo A – Formulario 6 Plan de Asignación de Recursos Técnicos y Humanos para el Servicio

Se reemplaza el texto del formulario N°6 por lo siguiente:

“En este formulario, el Proponente detallará los profesionales asignados a los Servicios a contratar, indicando cada especialidad y actividad, mediante CV, especificando la experiencia y descripción de roles que han desempeñado en proyectos similares. Además listar los equipos, maquinarias, Instrumentos y herramientas con que cuenta la empresa para la correcta ejecución de los servicios. Indicar claramente los siguientes aspectos.

- a) Dotación del Contratista, particularmente en lo relativo al personal Operativo, capataces y supervisores destinados a cada servicio Aseo de estaciones, Aseo de Talleres, Aseo de Intermodales, Aseo de Trenes, Aseo y Mantenimiento menor de Vías, Mantenimiento Menor de Estaciones, Mantenimiento Menor de Talleres, Mantenimiento Menor de Intermodales.
- b) Configuración de turnos del personal del contratista, en completo cumplimiento con las exigencias del numeral 5.2 de las Especificaciones Técnicas, incluyendo además el siguiente resumen por Tipo de Servicio la primera línea corresponde sólo a un ejemplo:

Ubicación (Estación, Taller, Intermodal, Vías o Trenes)	Servicio (Aseo o Mantenimiento o Menor)	Perfil de cargo	Estructura de Turno	Horarios del turno	N° personas disponibles por turno
Estaciones	Aseo	Aseador	5x2	de XX:XX PM a XX:XX PM	6
...

- c) Curriculum Vitae del Administrador de Contrato y supervisores
- d) Cantidad de vehículos operativos destinados para el día y la noche para cada Tipo de Servicio, resumiendo en la siguiente tabla:

Ubicación (Estación, Taller, Intermodal, Vías o Trenes)	Servicio (Aseo o Mantenimiento Menor)	Tipo de vehículo (camión/camioneta)	Año del vehículo	Cantidad	Horarios disponibles

...
-----	-----	-----	-----	-----	-----

- e) Listado de Insumos por Tipo de servicio (Aseo de estaciones, Aseo de Talleres, Aseo de Intermodales, Aseo de Trenes, Aseo y Mantenimiento menor de Vías, Mantenimiento Menor de Estaciones, Mantenimiento Menor de Talleres, Mantenimiento Menor de Intermodales).

Ubicación (Estación, Taller, Intermodal, Vías o Trenes)	Servicio (Aseo o Mantenimiento Menor)	Nombre Insumo	Resumen ficha técnica
...

Deberá adjuntarse la ficha técnica de los insumos a utilizar que respalden lo indicado en esta letra.

- f) Listado de maquinarias, equipos, herramientas e instrumentos, especificando listado, cantidad y descripción, así como las actividades en las que serán utilizados estos recursos. Lo anterior deberá ser complementado con la siguiente tabla resumen:

Ubicación (Estación, Taller, Intermodal, Vías o Trenes)	Servicio (Aseo o Mantenimiento Menor)	Equipo/Herramienta/ Instrumento	Funcionalidad	Actividad (es) asociada (s)
...

- g) Detalle y cantidad de uniformes y EPPP que se entregarán a los trabajadores por tipo de cargo y para cada servicio (detalle por temporada, cantidad y periodicidad). Asimismo, deberá acompañar Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, emitido por la Dirección del Trabajo (F-30). Metro S.A. se reserva el derecho de exigir al Contratista otros elementos que considere indispensables para los servicios que se contratan, como asimismo verificarla información entregada.

Ubicación (Estación, Taller, Intermodal, Vías o Trenes)	Servicio (Aseo o Mantenimiento Menor)	Cargo	Temporada	Tipo de Uniforme	Frecuencia de cambio	Cantidad prendas por año
...			

14. Título Segundo Bases Administrativas – Anexo A – Formulario 7 Metodología Propuesta

Se reemplaza el texto del formulario N°7 por lo siguiente:

“En este formulario, El Proponente adjuntará a este formulario, un documento en el cual explique, en la forma más detallada posible, la metodología que contempla para el desarrollo de los servicios, especificando el modo en que llevará a cabo sus actividades. En particular deberá declarar la siguiente información:

- a) Programa de inicio de actividades del contrato
- b) Detalle de los programas de trabajo
- c) Metodología para realizar los trabajos para cada tipo de servicio (Aseo de estaciones, Aseo de Talleres, Aseo de Intermodales, Aseo de Trenes, Aseo y Mantenimiento menor de Vías, Mantenimiento Menor de Estaciones, Mantenimiento Menor de Talleres, Mantenimiento Menor de Intermodales).
- d) Proceso de cotización para adquisiciones eventuales acorde a lo establecido en el numeral 6.4.5 de las Especificaciones Técnicas
- e) Prevención de Riesgos:
 - Plan de capacitación
 - EPR disponibles para cada servicio y/o línea
 - Programa Charlas de seguridad y Matriz de Riesgos
 - Programa de capacitaciones

- f) Plan de gestión de registros de la ejecución del trabajo, y documentación asociada (informes mensuales, registro de adquisiciones eventuales, actividades diarias, programas de trabajo, procedimientos, etc.)
- g) Procedimiento de atención de emergencias conforme a lo exigido en el numeral 7.6 de las Especificaciones Técnicas