

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO INTEGRAL DE RECAUDACIÓN EN LA
RED DE METRO S.A.

ARTÍCULO 1: INTRODUCCIÓN.....	4
ARTÍCULO 2: DEFINICIONES.	4
ARTÍCULO 3: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	9
3.1. DISTRIBUCIÓN DE LA RED.....	9
3.2. DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN.	10
3.3. POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS.	10
3.3.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.	10
3.3.2. CERTIFICACIÓN.	11
3.3.3. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL OPERADOR.	13
3.3.4. HORARIOS DE SERVICIO.	14
3.3.5. MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR.	14
3.3.6. ASIGNACIÓN DE PERSONAL.....	15
3.4. PROCESO DE RECAUDACIÓN.	17
3.4.1. REQUERIMIENTO DE ESPECIES VALORADAS Y CUOTAS DETRANSPORTE.	17
3.4.2. PAGO Y RETIRO DE VALORES.....	19
3.4.3. ALMACENAJE DE ESPECIES VALORADAS.	20
3.4.4. DISTRIBUCIÓN DE VALORES Y CUSTODIA.....	20
3.4.5. SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SENCILLO.....	21
3.4.6. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA.	21
3.4.7. CUADRATURA DE REMESAS.	23
3.4.8. REGISTRO DE VENTA.	24
3.4.9. SERVICIO DE RETIRO DE VALORES.....	25
3.4.10. COMPENSACIÓN CAMBIO TARIFARIO.....	26
3.4.11. POLITICAS DE CALIDAD DE SERVICIO.....	26
ARTICULO 4: ESTRUCTURA DE REMUNERACIÓN DEL OPERADOR.	26
ARTÍCULO 5: DESCUENTOS.....	28
ARTICULO 6: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	27
6.1. AUDITORIAS.....	27
6.2. MEDICIONES DE CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES Y PROTOCOLO DESERVICIO.....	28
6.3. MEDICIONES DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES.	28
6.4. RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE JEFES DE ESTACIÓNy AGENTES DE LINEAS (RSF). 28	

6.5. RECLAMOS DE CLIENTES METRO.....	28
6.6. SISTEMAS.....	29
6.7. ELIMINACIÓN ESTACIONES.	29
ARTICULO 7: FUNCIONES REQUERIDAS DEL OPERADOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO.....	30
ARTICULO 8: INFRAESTRUCTURA ENTREGADA POR METRO.	34
ARTICULO 9: SISTEMAS Y EQUIPOS.....	34
ANEXO 1: PERFIL DE CARGOS OPERATIVOS.OBJETIVO GENERAL:	36
ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DE SECCIONES Y EQUIPAMIENTO	39
ANEXO 3: EJEMPLO DE PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE RECAUDACIÓN	40
ANEXO 4: VENTAS REFERENCIALES MENSUALES POR LINEA ¹	41
ANEXO 5: DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DE VENTA.....	45
ANEXO 6: COMPORTAMIENTO HORAS MENSUALES PROGRAMADAS POR TIPO SERVICIO REFERENCIALES POR SECCIÓN ²	49

ARTÍCULO 1: INTRODUCCIÓN.

La Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., en adelante Metro, a través de un mecanismo de Licitación Pública, busca seleccionar a dos o más empresas, para que entregue el “Servicio Integral de Recaudación en la Red de Metro S.A.”.

Las presentes Especificaciones Técnicas tienen por objetivo entregar la mayor cantidad de lineamientos generales y específicos del servicio licitado, de manera que el proponente pueda construir su propuesta de la forma más ajustada a las necesidades de Metro.

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES.

A lo largo de este documento se hará referencia a los siguientes términos, los cuales tendrán el significado que a continuación se definen:

Almacén Central: Sistema de gestión interna que permite controlar el servicio entregado por el Operador. Consta de módulos de: Compras, Ventas, Sistema Control de Stock y otros de uso de Metro.

ALA (Agente de Líneas Automáticas): Se responsabiliza de atender las instalaciones y equipamientos, el servicio al cliente, dentro del ámbito de las estaciones y de la circulación de los trenes bajo los requerimientos técnicos, de seguridad y de atención al cliente en líneas automáticas.

Boleto Bicimetro: Corresponde a un tipo de Especie Valorada que es comercializada en boleterías de estaciones que cuentan con el servicio de Guardería de Bicicletas. Los tipos de boletos Bicimetro son Unitario y Carnet.

Bodega: Lugar físico que cumple con los estándares de seguridad y que permiten el resguardo de las Especies Valoradas.

Cuenta Corriente: Cuenta contable creada para cada Operador que registra el flujo diario de las cargas a favor o en contra. En ésta están incluidas las compras y ventas que cada Operador registre.

Cuota de Transporte (CT): Unidad contable en la que se registra el valor en dinero contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado por los usuarios exclusivamente para pagar los servicios de Transporte. Cada Cuota de Transporte

equivale a un peso moneda de curso legal en Chile pagado por un usuario para adquirir el derecho a utilizar Servicios de Transportes del Sistema.

Día Hábil: Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados.

Día Hábil Bancario: Todos los días de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto feriados y cualquier otro día que fije la Comisión para el Mercado Financiero como de no atención al público por los bancos, de acuerdo con el artículo 38° de la Ley General de Bancos.

Días: Días corridos. Salvo que se exprese de otra forma, los plazos establecidos en el presente Contrato se entenderán de días corridos. En caso de que un plazo de Días venciese un sábado, domingo o feriado, éste se entenderá prorrogado hasta el día hábil siguiente.

Especies Valoradas: Corresponde a Medios de Acceso u otros definidos por Metro.

Estación: Se define como la infraestructura compuesta por Andenes, Boleterías, Mesaninas, y otros espacios. En el caso de las estaciones de combinación se consideran dos estaciones, salvo excepciones.

Jefe de Estación (JE): Realiza la coordinación y control de los procesos y procedimientos de la operatividad de la estación a cargo en líneas convencionales, a fin de mantener el funcionamiento del equipamiento, sistemas, infraestructura y servicios externos de acuerdo con los estándares de calidad.

Máquinas de Venta de Autoservicio: Corresponde a los puntos de venta de auto atención, ubicados en las Mesaninas de las estaciones, que estarán bajo la administración y responsabilidad del Operador, donde son adquiridas las especies valoradas y/o cuotas de transporte.

Existen 3 tipos de Maquinas de Venta de Autoservicio en la Red de Metro objeto de la presente licitación, sin perjuicio de lo anterior Metro podrá incorporar nuevos equipos de autoservicio:

- **MAS:** Maquinas de Venta de Autoservicio destinada a la venta y carga de tarjetas bip! y otras. Estas máquinas cuentan con la facilidad de pago en efectivo (monedas y billetes), pago electrónico (actualmente Transbank solo en líneas automáticas), teniendo además en algunas la facultad de entregar vuelto. Adicionalmente cumplen con funcionalidades tales como: consultas de saldos, descarga de cargas remotas y revalidación de contratos.

- **MASC:** Maquina de Venta de Autoservicio Compacta destinada a la carga de tarjetas bip! y otras. Estas máquinas cuentan con la facilidad de pago en efectivo (solo billetes y montos exactos, es decir, no da vuelto) y pago electrónico (Transbank). Adicionalmente cumple con las funcionalidades como consultas de saldo, descarga de cargas remotas y revalidación de contratos.
- **TOTEM:** Maquina de Venta de Autoservicio destinada a la carga de tarjetas bip! y otras. Estas máquinas cuentan con la facilidad de pago en efectivo (solo billetes y montos exactos, es decir, no da vuelto). Adicionalmente cumple con las funcionalidades como consultas de saldo, descarga de cargas remotas y revalidación de contratos.

En Anexo N°5 la Distribución de los Equipos de Venta.

Medio de Acceso: Es un medio sin contacto implantado o endosado a puertas o torniquetes de estaciones de Metro, los que están debidamente autorizados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, los cuales permiten acceder a los servicios de transportes del sistema y pagar la tarifa correspondiente.

Medio Sin Contacto: Elemento tecnológico conformado por el hardware y software definido por el Emisor del Medio de Acceso y autorizado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que, incorporado en un soporte, actúa como Medio de Acceso al Sistema de Transporte.

Medio de Pago: Instrumento que permite al Usuario realizar la carga de Cuota de Transporte, tales como: billetes, monedas, tarjetas de crédito, débito y otros.

Mesanina: Es aquel sector o sectores intermedios de toda estación de Metro, dispuestos en el caso de estaciones subterráneas, entre la superficie y los andenes y vías por los que circulan los trenes, y en el caso de las estaciones en viaducto, en un nivel superficial o más alto al de la superficie e inferior a los andenes y vías, y que sirve como plataforma de servicio y atención a los Usuarios para, entre otros fines, la realización de operaciones de comercialización y carga de Medios de Acceso entre otros.

Metro: Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda.

Ministerio o MTT: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

OAC: Corresponden a las Oficinas de Atención de Clientes de Metro, ubicadas en la Red de Metro.

Operador: Corresponde a la empresa contratista que se adjudique la licitación y suscriban el respectivo contrato con Metro.

OSC: Corresponden a las Oficinas de Atención de Tarjeta bip!

Point-of-Sale (POS): Equipo dispuesto en los puntos de recaudación, que permite a los Usuarios la venta de tarjetas (emisión) y carga de Cuotas de Transporte del Medio de Acceso, entre otros tipos de transacciones que se puedan incorporar en el futuro.

Puntos de Recaudación: Corresponde a los puntos habilitados para la realización de transacciones por clientes y ubicados en las estaciones de Metro, Mesaninas o exterior de las Estaciones, que están bajo la administración y responsabilidad de Metro, donde son comercializadas las Especies Valoradas y/o Cuotas de Transporte, entre otros tipos de transacciones. Existen 2 tipos de puntos de recaudación:

- **Puntos de Recaudación con cobertura presencial,** los cuales son programados por Metro, debiendo el Operador asignar al personal para realizar el servicio de cajero en boleterías y el servicio de atención del Operador de Terreno.
- **Puntos de Recaudación sin cobertura presencial,** se refiere a las Maquinas de Venta de Autoservicio en los cuales el operador deberá asignar personal para realizar procedimientos de recaudación, vaciado y reposición (sencillo y papel) de las especies valoradas que estos equipos requieren para funcionar.

Recaudación bip!: Recaudación generada producto de la atención de clientes para la venta y/o carga de tarjetas bip! y otro tipo de tarjetas tales como; TAM, TNE, etc.

Recaudación Global: Recaudación generada producto de la atención de clientes para servicios adicionales a la venta y/o carga de tarjetas bip! u otro tipo de tarjetas, es decir, la recaudación global es el conjunto de transacciones del tipo bip! más otras que Metro pueda incorporar en el futuro.

Remesas: Proceso de recaudación bip! y/o recaudación global de los distintos Puntos de Recaudación. El Operador es el único responsable de este proceso.

Sencillo: Conjunto de billetes y monedas divisorias utilizadas por ejemplo para cumplir con el margen en el vuelto de una venta y para abastecimiento de una Maquina de Venta de Autoservicio.

Servicio de Caja (Cajero): Período durante el cual un Punto de Recaudación con cobertura presencial se encuentra habilitado. Este período no considera otras funciones como remesas, arqueos, relevos de colación o baño, etc., es decir, es un servicio dedicado exclusivamente para el servicio de recaudación bip! y/o global y, la atención de clientes.

Servicio Operador Terreno: Corresponde a personal dedicado a la asistencia de clientes en el uso de Máquinas de Venta de Autoservicio en la Red de Metro.

Soporte: Medio físico, de cualquier dimensión, material y formato, en que se encuentre inserto o adosado un Medio Sin Contacto, para así conformar un Medio de Acceso.

TAM: Tarjeta Adulto Mayor.

TNE: Tarjeta Nacional de Estudiante.

Usuario o pasajero: Persona natural que accede a los servicios de transporte público del sistema mediante el pago de la tarifa correspondiente, utilizando un Medio de Acceso válido.

Vigilante: Personal de Metro encargada de la seguridad de las estaciones.

Zona Paga: Zona a la que pueden acceder sólo aquellas personas que hayan realizado su validación, a través de un Medio de Acceso.

Zona de Recaudación: Dependencia cerrada que se encuentra al nivel de Mesanina a la cual solo puede ingresar personal autorizado del Operador. Esta dependencia se encuentra en líneas automáticas y convencionales según lo siguiente:

- **Zonas de Recaudación de Líneas Automáticas, Territoria y Extensión Línea 2,** están ubicadas detrás de las Maquinas de Venta de Autoservicio, permitiendo realizar de forma segura todos los procesos relacionados con manipulación de dinero, especies valoradas, como es la recaudación, vaciado y reposición de estos equipos, así también, el

recuento y deposito en tómbola del dinero recaudado. Así mismo se realizan los procesos de mantenimiento de los equipos.

- **Zonas de Recaudación de Líneas Convencionales**, están ubicadas en un sector de la mesanina cercano a las máquinas de venta de autoservicio, donde el Operador debe trasladar el dinero recaudado desde las máquinas de venta de autoservicio, para la realización del recuento y deposito del dinero de forma segura.

ARTÍCULO 3: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

A continuación, se detallan las principales obligaciones que deberán cumplir los Operadores que presten los “Servicios Integrales de Recaudación en la Red de Metro”.

3.1. DISTRIBUCIÓN DE LA RED.

Para este servicio, la red de Metro se distribuirá en 4 secciones como se detalla a continuación:

Secciones	Tramos de Estaciones	Combinaciones
Sección 1	L1: Neptuno - Baquedano L1 + Los Héroes L2 L5: Baquedano L5 - Bellavista La Florida L3: Universidad de Chile L3 - Fdo. Castillo Velasco	Los Héroes L1, L2 - Universidad de Chile L1, L3 - Baquedano L1, L5 - Irarrázaval L5, L3 - Plaza Egaña L3
Sección 2	L1: Salvador - Los Dominicos L4: Tobalaba L4 - Macul L6: Bio Bio - Los Leones L6 + Ñuble L5	Los Leones L1, L6 - Tobalaba L1, L4 - Ñuñoa L6, L3 - Ñuble L6, L5 - Plaza Egaña L4
Sección 3	L2: Vespucio Norte - Santa Ana L2 L5: Plaza de Maipú - Bellas Artes + San Pablo L1 L3: Plaza Quilicura - Plaza de Armas L3	San Pablo L1, L5 - Santa Ana L2, L5 - Plaza de Armas L5, L3 - Puente Cal y Canto L2, L3
Sección 4	L2: Toesca - Hospital El Pino L4: Vicuña Mackenna L4 - Plaza de Puente Alto + Vicente Valdés L5 L4A: Vicuña Mackenna L4A - La Cisterna L4A L6: Cerrillos - Franklin L6	Franklin L2, L6 - La Cisterna L2, L4A - Vicuña Mackenna L4, L4A - Vicente Valdés L4, L5

En el Anexo N°2 se presenta mayor detalle de la distribución de secciones y equipamiento.

En el Anexo N°5 se presenta la distribución de los Puntos de Recaudación actual, tanto de boleterías, como de máquinas de venta de autoservicio (POS, TOTEM, MAS, MASC, etc.) que se encuentran en las distintas estaciones en las que el Operador deberá prestar el servicio de recaudación. Metro tiene la facultad de modificar la distribución tanto de boleterías, máquinas de venta de autoservicio y del equipamiento en general, en cualquier momento y a su juicio exclusivo, debiendo informar mediante correo al Operador adjudicado con a lo menos 5 días de anticipación. Las funcionalidades generales de cada una de las Maquinas de Venta de Autoservicio serán entregadas a los Operadores adjudicados.

3.2. DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN.

Será responsabilidad del Operador, disponer de todo el personal necesario, capacitado y habilitado, para la prestación del servicio contratado con a lo menos cinco días hábiles previos a la fecha de inicio de la operación informada por Metro.

3.3. POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS.

Las políticas de recursos humanos corresponden a los estándares mínimos que debe cumplir el Operador con sus trabajadores y en sus interrelaciones con Metro, entre las cuales además deben al menos considerar las siguientes políticas, procedimientos o instructivos que impliquen la descripción de las gestiones y acciones en relación con lo siguiente:

- Ley N°21.645, en la protección de la maternidad, paternidad y vida familiar.
- Ley N°21.643, sobre la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
- Ley N°21.015, de inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral.

Si aplica, documentar los beneficios directos de la empresa y/o provenientes de convenios colectivos mediante su sindicato que la empresa entrega a sus trabajadores.

3.3.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

El Operador deberá reclutar y seleccionar el personal para el cumplimiento de los servicios descritos. Para esto deberá considerar como mínimo todos los cargos solicitados en el Artículo 7 de las presentes Especificaciones Técnicas.

El Operador deberá presentar el plan, metodología y procedimientos de selección y reclutamiento en forma detallada en la oferta técnica. Metro podrá auditar la correcta ejecución de esta metodología durante la ejecución del contrato.

La contratación de personal, del tipo que fuese, deberá ser informada a Metro para que éste habilite y entregue al trabajador toda la documentación necesaria para cumplir su rol, como lo son, por ejemplo: credencial, habilitación de claves de equipos de venta (POS), habilitación de claves para la manipulación de máquinas de venta de autoservicio, enrolamiento de huella para el ingreso a zonas de recaudación, etc. Del mismo modo, el Operador deberá informar las desvinculaciones de su personal para la deshabilitación de sus claves y devolución de credenciales. Se deja constancia que toda la administración del personal del Operador es de exclusiva responsabilidad del Operador.

3.3.2. CERTIFICACIÓN.

El proceso de certificación consiste en asegurar la calidad del servicio prestado por el personal del Operador destinado a cumplir sus funciones en las estaciones de Metro (Cajeros, Operadores de Terreno, Supervisores, etc.).

El Operador es responsable exclusivo de capacitar a todo su personal, en cada una de las funciones descritas en el Artículo 7 del presente documento.

Dicha capacitación y certificación deberá ser presencial y contratada por el Operador a un tercero independiente, en cuya propiedad no podrá tener ninguna participación el Operador.

El contenido mínimo de la capacitación será definido y entregado por Metro a los Operadores adjudicados. La metodología a utilizar por la empresa externa definida por el Operador deberá ser validada y aprobada por Metro.

La empresa certificadora deberá emitir un documento con el detalle de la evaluación y documento de certificación para cada miembro del personal reclutado por el Operador y que haya participado efectivamente en la capacitación.

Si se detectase problemas en la calidad del servicio, Metro podrá rechazar la certificación del personal involucrado.

La capacitación del personal deberá considerar como mínimo haber tenido 16 horas de capacitación teórica y práctica, considerando a lo menos los siguientes temas:

- a) Servicio de Atención de Clientes (Boleterías y Maquinas de Venta de Autoservicio).
- b) Procedimientos de Venta.
- c) Servicio de Atención de Maquinas de Venta de Autoservicio.
- d) Reporte de Averías.
- e) Acompañamiento de Personal Técnico.
- f) Procedimientos de Seguridad.
- g) Prevención de Riegos.
- h) Cuadraturas.
- i) Manejo de Valores.
- j) Probidad.
- k) Uso de los equipos (POS, Maquinas, Alarmas, etc.).
- l) Y todos aquellos que tengan que ver con el servicio entregado.

En estas 16 horas de certificación, no se considera la presentación de procedimientos realizada por Metro a las funciones de Supervisión y Administración.

La certificación debe considerar también el reentrenamiento sobre los protocolos de atención al cliente, manejo de conflictos, procedimientos operacionales, etc., cada 6 meses, al total de la dotación que cumpla labores en las estaciones de Metro, y por un mínimo de 6 horas presenciales por la empresa externa definida por el Operador.

Los costos que impliquen la capacitación, reentrenamiento y posterior certificación, no darán lugar a pago alguno por parte de Metro al Operador. Como mínimo se deben considerar los contenidos definidos y explicados en documento de "Contenidos de Certificación" el cual será entregado por Metro a los Operadores adjudicados. Metro podrá asistir como oyente a la capacitación, si así lo requiriera, con el fin de asegurar la correcta exposición del contenido entregado.

Este certificado será el único documento válido para permitir el desarrollo de las funciones del personal seleccionado, que deberá ser adjuntado a los documentos que se le exigirá al ingreso del personal del Operador, requisito básico para que el trabajador inicie sus funciones. El personal que cumpla labores en estaciones de

Metro y que no cuente con esta Certificación no podrá ser considerado en la prestación de servicios.

Metro realizará una presentación de los procesos, procedimientos e instrucciones necesarias, que permitan ejecutar de buena forma los procesos de venta, recaudación, vaciados, reposición de sencillo y papel en los puestos que Metro defina como válidos. Esta presentación será dictada por Metro a la función Administración y Supervisión del Operador, siendo el costo de las horas de cargo de los Operadores adjudicados.

3.3.3. PRESENTACIÓN PERSONAL DEL OPERADOR.

El operador deberá dar cumplimiento al Artículo 25 del Título I de las Bases Administrativas, lo que implica el uso de un uniforme distintivo cuyo modelo será presentado por Metro sólo a los Operadores que se adjudiquen el servicio.

El Operador deberá entregar como mínimo las siguientes prendas a su personal, debiendo considerar los cambios y reposiciones necesarias de las prendas para garantizar una buena presentación, además de entregar, al menos dos veces al año prendas nuevas, de acuerdo con la temporalidad (invierno o verano):

Prendas por trabajador/a	Días trabajados a la semana		
	1 a 2 días	3 a 4 días	5 a 6 días
N° de Poleras	2	2	3
N° de Pantalones	2	2	3
N° de Polerón de Polar	1	1	2
N° de Zapatos Negros de Seguridad	1	1	1
N° de Parka	1	1	1
N° de Chaleco Geólogo (solo Operador de Terreno)	1	1	1

(*) la entrega de uniforme aplica para todos los cargos que presten servicio de cara a clientes (cajeros, operadores de terreno, supervisores, etc.).

Está prohibido el uso de cualquier tipo de zapatillas, y el calzado debe ser de color negro y de seguridad dieléctrico, según Decreto Supremo N°18, para las tareas a realizar, el cual deberá ser presentado para su validación por el Operador adjudicado.

Durante el tiempo de ejecución del servicio, todo el personal del Operador deberá portar la credencial otorgada por Metro en un lugar visible para el usuario y así también hacer uso correcto de ella en los traslados entre estaciones y en todo momento. El costo de la confección de esta credencial será de cuenta y cargo del Operador.

Adicionalmente, el personal del Operador deberá cumplir con el Protocolo de Imagen del Personal que será entregado a los operadores adjudicados.

Metro podrá impedir la ejecución de un servicio, si el trabajador del operador destinado para ello no cumpliera con las condiciones ya indicadas, siendo responsabilidad del Operador habilitar dicho servicio.

3.3.4. HORARIOS DE SERVICIO.

Se define como horario del servicio de atención, el horario operativo en todos los días hábiles de lunes a viernes de 06:00 a 23:00 horas, sábado de 06:30 a 23:00 horas, domingo y festivos de 08:00 a 22:30 horas.

Metro tiene la facultad de modificar los horarios señalados, e informar al Operador mediante correo electrónico con al menos 5 días de anticipación, no obstante, ante eventualidades que obliguen por temas de seguridad a Metro abrir o cerrar las estaciones fuera de los horarios mencionados, Metro informara oportunamente al Operador para que adopte los resguardos necesarios.

El Operador tendrá la responsabilidad de mantener disponible en todo momento las Maquinas de Venta de Autoservicio, con los Cupos de Transporte, Especies Valoradas y Papel, necesarios para su correcta operación.

El detalle de los procesos y funciones correspondientes al “Servicio Integral de Recaudación en la Red de Metro S.A.”, se encuentran descritos en documentos que se entregaran a los Operadores adjudicados.

El personal destinado a cumplir estos servicios será de exclusiva responsabilidad del Operador.

3.3.5. MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR.

El personal del Operador solamente podrá circular por los lugares donde

desempeñen sus labores de servicios, áreas previamente delimitadas, exceptuándose aquellas con acceso restringido, esto acorde a lo establecido en el Artículo 29 del Título I de las Bases Administrativas.

El personal del Operador que deba movilizarse en Metro para tomar su servicio podrá utilizar este medio de transporte con su credencial, la cual es personal e intransferible, para ingresar a la zona paga en forma gratuita, sólo dentro de su jornada laboral y en ningún caso como un beneficio de pase liberado, esto acorde a lo establecido en el Artículo 28 del Título I de las Bases Administrativas.

3.3.6. ASIGNACIÓN DE PERSONAL.

El proceso de asignación del personal consiste en asignar personas a los puntos de recaudación según corresponda, cumpliendo con las leyes laborales vigentes en el país, incluyendo cualquier cambio que la legislación contemple siendo de exclusiva responsabilidad del Operador, cumplir la totalidad de los Servicios de Recaudación de Caja (cajeros) y Servicios de Operador de Terreno solicitados por Metro.

Existirán Tipos de Servicios para Recaudación bip! y Recaudación Global según se detallan a continuación:

Tipo Recaudación	Tipo Estación	Tipo Servicio
Recaudación Bip!	Estaciones Convencionales	Servicio 1 (15 A 18 Horas)
		Servicio 2 (12 A 14,5 Horas)
		Servicio 3 (2 A 5 Horas)
	Estaciones Automáticas	Servicio 1 (15 A 18 Horas)
		Servicio 2 (12 A 14,5Horas)
Servicio 3 (2 A 5 Horas)		
Recaudación Global	Estaciones Convencionales	Servicio 4 SICE (18 A 12 Horas)
		Servicio 5 Mttto Nocturno
		Servicio 1 (15 A 18 Horas)
	Estaciones Automáticas	Servicio 2 (12 A 14,5Horas)
		Servicio 3 (2 A 5 Horas)

El Servicio 4 de acompañamiento técnico debe realizar labores de recaudación, reposición y vaciado de acuerdo con las necesidades técnicas para su mantenimiento.

Se define como horario de apertura y cierre regular de una estación el horario definido en Especificaciones Técnicas Artículo N°3.3.4.

El pago de los servicios será proporcional a las horas solicitadas (por programación o servicio adicional) y que fueron efectivamente realizadas por el operador.

Metro entregará al Operador la programación de los Servicios de Recaudación necesarios a nivel de Mesanina y/o Punto de Recaudación, en forma mensual, con al menos quince días de anticipación de inicio del mes siguiente, es decir, la programación del mes N, será entregada el día 15 del mes N-1. No obstante, con al menos 48 horas de anticipación, Metro podrá modificar la programación enviada para uno o varios días.

Luego, el Operador tendrá la responsabilidad de asignar los recursos humanos, de acuerdo con los requerimientos de los Servicios de Recaudación programados y a las Leyes Laborales en el país.

El Operador tendrá la responsabilidad de mantener disponibles las Maquinas de Venta de Autoservicio, con los Cupos de Transporte, Especies Valoradas, Gestión de Alarmas, Reposición de Sencillo y Papel, recaudaciones y vaciados, necesarios para su correcta operación.

El detalle de los procesos y funciones correspondientes para mantener disponibles dichas maquinas, se encuentran descritos en documento que se entregará a los Operadores que se adjudiquen los servicios.

El personal destinado a cumplir estos servicios será de exclusiva responsabilidad del Operador, quienes deben determinar la cantidad de recurso humano necesario, los que deberán cumplir con la imagen de personal definido, certificación, credencial, etc.,

Metro controlará diariamente la correcta ejecución de los servicios programados y mensualmente el cumplimiento de las leyes laborales y sociales de los trabajadores del Operador, debiendo enviar la información a la administración del contrato o al organismo que Metro defina, esto de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 del Título II de las Bases Administrativas.

A modo referencial se adjunta programación de Servicios de Recaudación en Anexo N°3 “Ejemplo de Programación de Servicios de Recaudación”.

3.4. PROCESO DE RECAUDACIÓN.

El proceso de recaudación bip! y/o Global considera al menos los siguientes aspectos según corresponda:

- Requerimiento de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte.
- Pago y Retiro de Valores (Compras).
- Almacenaje de Especies Valoradas.
- Distribución de Valores y Custodia.
- Servicio de Distribución de Sencillo.
- Comercialización y Venta.
- Cuadratura de Remesas.
- Registro de Ventas.
- Servicio de Retiro de Valores (Estaciones).
- Compensación por cambio tarifario.
- Calidad de Servicio (Atención de Clientes y Atención de Maquinas de Venta de Autoservicio).
- Gestión de tarjetas fallas.
- Otras que sean necesaria según la naturaleza del servicio.

3.4.1. REQUERIMIENTO DE ESPECIES VALORADAS Y CUOTAS DE TRANSPORTE.

Para los procesos que se realizan a través de los Puntos de Recaudación, Boleterías y Maquinas de Venta de Autoservicio, el Operador deberá mantener un stock de especies valoradas, cuotas de transporte y otros que Metro defina, de manera tal de dar continuidad al normal funcionamiento de éstas.

Los requerimientos de Especies Valoradas, Cuotas de Transporte y otras que Metro defina, deben ser presentados por el Operador de lunes a viernes entre las 09:00 y 11:00 horas (sólo días hábiles) a través del Sistema de Gestión de Stock, módulo de Compras u otra alternativa que Metro pondrá a disposición de los operadores adjudicados, especificando el tipo y cantidad a adquirir según corresponda.

Dicho requerimiento debe ser efectuado con 2 días hábiles de anticipación a la entrega física de las Especies Valoradas y/o a la liberación de las Cuotas de Transporte u otro que Metro defina. Los requerimientos efectuados por el Operador

serán analizados y evaluados por personal de Metro, teniendo este último la atribución de rechazar y/o modificar dichos requerimientos. En el caso que el operador efectúe modificaciones en la compra ya solicitada, dichas modificaciones deberán ser presentadas hasta las 12:00 horas del mismo día.

El Operador deberá efectuar los requerimientos de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte, en términos tales que aseguren el cumplimiento del indicador respectivo, según se indica a continuación:

- Para cada sección se debe considerar un stock de Especies Valoradas equivalente a 1 día hábil de venta, así también para la bodega se debe considerar un stock de Especies Valoradas de 2 días hábiles más, es decir, para la totalidad de boleterías, máquinas de venta de autoservicio y bodega debe haber un stock mínimo de 3 días hábiles de venta.

No obstante, dicha cantidad debe ser suficiente para responder a las necesidades de demanda en cada una de las estaciones de la sección en situaciones normales y excepcionales, siendo de responsabilidad exclusiva del Operador estimar la compra para cumplir plenamente con este requerimiento.

- Para las Cuotas de Transporte se exigirá en todo momento, tanto al inicio como al cierre de sus operaciones, un stock mínimo equivalente a 2 días acumulados de venta, lo que será calculado con el promedio de los últimos 3 días hábiles, multiplicado por 2.

No obstante, dicha cantidad debe ser suficiente para responder a las necesidades de demanda en situaciones normales y excepcionales, siendo de responsabilidad del Operador el cumplir plenamente con este requerimiento.

La disponibilidad de Cuotas de Transporte será controlada diariamente por Metro a través de una cuenta corriente, con controles diarios y mensuales.

El pago de las compras de Cuotas de Transporte, Especies Valoradas u otras que Metro defina, debe quedar disponible y contable, en la cuenta corriente de Metro a más tardar a las 13:59 horas del día solicitado.

Metro se reserva el derecho de realizar modificaciones totales o parciales, cambiar la forma y la oportunidad del procedimiento de compra antes mencionado, lo que informará al Operador con una anticipación de, a lo menos, 5 días corridos.

3.4.2. PAGO Y RETIRO DE VALORES

El Operador debe efectuar los requerimientos de Especies Valoradas, Cuotas de Transporte u otras que Metro defina. Una vez que Metro acepte la solicitud de compra, el Operador debe formalizar el pago.

El pago de la compra debe ser efectuado en la caja de Tesorería de Metro a través de vale vista, transferencia electrónica u otro mecanismo que Metro pueda disponer en el futuro, disponibilizando los fondos en la cuenta bancaria de Metro antes de las 14:00 horas. Consecuentemente, el incumplimiento de este plazo facultará a Metro para cursar las infracciones pertinentes a los indicadores, establecidas en el Artículo 9 Multas, del Título II de las Bases Administrativas.

Efectuada la formalización y pago efectivo de la compra, el Operador deberá dirigirse a las dependencias que disponga Metro para efectuar el retiro de las Especies Valoradas. En esta instancia, se validará la compra y se verificará el pago para luego hacer la entrega. A partir de este momento, el Operador será el único responsable de las Especies Valoradas, por lo que Metro no asume ninguna responsabilidad ante pérdidas, robos, deterioros u otro acontecimiento que afecte la integridad de dichas Especies.

Metro realizará el reintegro de valores (\$) correspondientes a la cantidad de Tarjetas bip! vendidas a través de Máquinas de Autoservicio, por concepto de pago a través de tarjetas de débito y crédito, ya que dicha venta no es restituida en la recaudación que el Operador realiza en las Maquinas de Venta de Autoservicio. Para el caso de las ventas de tarjetas con pago en efectivo, el Operador recupera los valores a través de la recaudación (retiro de valores) que realiza en las máquinas.

Para el caso de las Cuotas de Transporte, estas serán autorizadas por Metro para su utilización en los puntos de recaudación y en las Maquinas de Venta de Autoservicio, una vez que el pago se efectúe conforme a la compra solicitada y previa verificación de la disponibilidad de los fondos.

Metro exigirá al Operador procedimientos que garanticen la seguridad necesaria de las Especies Valoradas retiradas y transportadas hasta sus dependencias, cumpliendo con las normativas vigentes en el país y las normas indicadas en el "Procedimientos y Estándares de Seguridad Bodega y Especies Valoradas", el cual será entregado a los Operadores adjudicados.

El correcto cumplimiento de estos procedimientos será controlado por Metro a través de auditorías, observación directa, u otros procedimientos que Metro establezca.

3.4.3. ALMACENAJE DE ESPECIES VALORADAS.

El Operador deberá mantener procedimientos de custodia que se ajusten a las normas de seguridad aplicadas por Metro, así como procedimientos de seguridad de Bodegas que aseguren la integridad, monitoreo, control y administración de las Especies Valoradas definidas en el "Procedimiento y Estándares de Seguridad Bodega y Especies Valoradas". En todo caso, el Operador será el único responsable en caso de pérdida, extravío, hurto o robo de las Especies Valoradas que se encuentren en su poder.

Metro pondrá a disposición del Operador un Sistema de Registro y Gestión de Stock y el Sistema de Gestión y Monitoreo de las especies valoradas, así como también el documento "Descripción de los Sistemas", el cual será entregado a los Operadores adjudicados y deberá ser utilizado en la forma y tiempo que Metro designe, teniendo este último la atribución de efectuar cambios de cualquier tipo al sistema utilizado, incluyendo el cambio parcial, o reemplazo de éste en el transcurso del contrato.

La correcta utilización del sistema y el cumplimiento de los procedimientos antes mencionados podrán ser controlados por Metro a través de auditorías u otros procedimientos que éste establezca.

Para controlar los movimientos de stock diarios del Operador, Metro podrá solicitar información adicional relacionadas con el stock, novedades, u otra que Metro considere necesario, éstos deberán ser entregados en la forma y tiempo que Metro establezca.

3.4.4. DISTRIBUCIÓN DE VALORES Y CUSTODIA.

El Operador debe mantener procedimientos que permitan regular, resguardar y dar el mejor aprovechamiento de los recursos en lo concerniente a la distribución de valores a la red de Metro (Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio bajo su responsabilidad).

Los movimientos de valores entre la(s) bodega(s) del Operador, los Puntos de Recaudación y las Maquinas de Venta de Autoservicio deberán ser registrados en

el Sistema de Gestión de Stock. Los horarios de movimientos de Stock deberán registrarse según el "Procedimiento y Estándares de Seguridad Bodega y Especies Valoradas".

El Operador deberá disponer de procedimientos de control que incorporen arqueos diarios, semanales y mensuales; asimismo, Metro estará autorizado para solicitar informes y reportes en tiempo y forma, además podrá efectuar auditorias cuando lo estime conveniente.

Metro, a través de los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio, proporcionara para el almacenamiento de Especies Valoradas un espacio único y exclusivo para tal fin; cuya administración, control y custodia de ella, así como los valores que contengan, serán de exclusiva responsabilidad del Operador.

3.4.5. SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SENCILLO.

El Operador debe mantener un procedimiento que regule y controle la distribución de sencillo de sus estaciones a cargo (Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio). Será de responsabilidad exclusiva del Operador el costo de distribución, almacenamiento, administración y cumplimiento de normativas vigentes en el país y de Metro.

La distribución de sencillo debe contemplar un procedimiento de abastecimiento de moneda divisionaria que satisfaga la real necesidad de sencillo en cada una de sus estaciones a cargo, así mismo esta distribución no debe afectar el normal funcionamiento de la estación. Por esto se recomienda realizarlo en los horarios denominados valle de 09:00 a 18:00 hrs.

El cumplimiento de estos procedimientos será controlado por Metro a través de auditorías, observación directa, u otros medios de control que Metro establezca.

Además, el Operador será el único responsable ante cualquier incumplimiento o infracción a la normativa legal vigente en el País. La falta de Especies Valoradas o Sencillo que afecten el normal funcionamiento y/o imposibiliten la venta a los clientes, será motivo de descuentos, de acuerdo con lo establecido en el Artículo N°5 del presente documento y Artículo 10 del Título II de las Bases Administrativas.

3.4.6. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA.

Cada Estación contará con la presencia de un representante de Metro, quien supervisará el servicio prestado por el Operador.

Las principales funciones que debe cumplir el Operador para los servicios de recaudación bip! y/o recaudación global, son las siguientes según corresponda:

1. Vender Especies Valoradas y Cuotas de Transporte, respetando tarifas, cargas mínimas, medios de pagos y horarios establecidos, siempre cumpliendo con los estándares de calidad de servicio que Metro determine a través de los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio.
2. Recaudación global de todos los servicios que Metro defina.
3. Ayudar y/o resolver las consultas que realicen los clientes de forma presencial, derivando los casos de atención de consultas que no pueda resolver en el momento o que no tenga directa relación con el servicio, con alta disposición y actitud de servicio al personal que Metro designe.
4. Mantener permanentemente una actitud deferente y cordial hacia los clientes, derivando hacia el representante de Metro toda situación de conflicto potencial que pudiera desarrollarse.
5. Mantener informado a través de su Supervisor o Administrador de Contrato al representante de Metro o quien lo reemplace, respecto de cualquier anomalía o irregularidades detectadas, como, asimismo, de insuficiencias o dificultades presentadas en los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio, que afecten directa o indirectamente el normal funcionamiento y niveles de calidad exigidos por Metro.
6. Reporte inmediato de averías o problemas detectados en los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio, bajo los protocolos definidos por Metro.
7. Recibir o traspasar información hacia y desde el Centro de Comunicaciones (CC) y/o Centro de Control de Seguridad (CCS) de Metro, según corresponda.
8. Mantener el dinero recaudado en forma discreta y segura, de manera de no motivar o facilitar los asaltos o robos en los puntos de recaudación, manteniendo montos mínimos de sencillo como se indica en el Procedimiento “Medidas de Seguridad en Manejo de Dineros y para las ETV en Estaciones y Recintos de Metro” u otra que Metro defina, la cual será entrega a los Operadores adjudicados.
9. Cambiar las Especies Valoradas deterioradas o en falla de los clientes, de acuerdo con la normativa y procedimientos vigentes en Metro, el cual será entregado a los Operadores adjudicados.
10. Atender las alarmas de las Maquinas de Venta de Autoservicio respectivas a los procesos de recaudación, vaciados, reposición de sencillo y papel, los cuales estarán descritos en procedimiento a entregar por Metro a los Operadores adjudicados.

11. Emisión de avisos a los clientes y público en general por el sistema de sonorización que se encuentra en boleterías.
12. Incorporar en el servicio que se otorga a clientes, la entrega de información que Metro determine.
13. Cumplir las instrucciones que le entregue el representante de Metro ante incidentes o situaciones de emergencia que pudiesen acontecer.
14. Eventualmente, asumir otras funciones operativas y/o administrativas en la estación, como por ejemplo prestar apoyo en evacuación de estaciones con la entrega de ticket de emergencia, u otra información que el servicio requiera.
15. Implementar las mejoras operacionales que defina Metro.
16. Recibir el pago por el servicio de custodia de bicicletas prestado por Metro, recaudar los recursos correspondientes y depositarlos en cuenta corriente de Metro.
17. Atender responsablemente llamadas de forma cordial y oportuna que provienen de ascensores, interfonos de andenes, etc., y si es necesario derivar al representante de Metro cualquier inconveniente al respecto. (ej cliente solicita ayuda desde el ascensor).
18. Usar en forma correcta y mantener operativas las Maquinas de Venta de Autoservicio en términos de recaudación, reposición de especies valoradas y papel (en caso de que corresponda), gestión de alarmas, u otros que Metro determine.
19. Usar en forma correcta alarmas y/o sistemas de seguridad disponibles en los puntos de recaudación. El mal uso o el accionamiento innecesario de las alarmas y/o sistemas de seguridad de Metro, sin que la situación lo amerite, el Operador será responsable por las consecuencias y costos que dicho actuar implique.
20. Frente a cierres parciales de boleterías por contingencias u otras razones de fuerza mayor, el Operador deberá orientar a los clientes en el uso de las Maquinas de Venta de Autoservicio.
21. Frente a cierres parciales de zonas de máquinas por contingencias u otras razones de fuerza mayor, el Operador deberá orientar a los clientes a los puntos de recaudación aledaños a la estación (superficie).

El detalle de estas funciones se encuentra en el Manual de Puntos de Recaudación y Maquinas de Autoservicio que se entregará a los Operadores adjudicados.

3.4.7. CUADRATURA DE REMESAS.

Diariamente el Operador deberá efectuar un recuento y cuadratura de las ventas y

remesas producto de la operación de cada uno de sus Puntos de Recaudación y Máquinas de Venta de Autoservicio. Esta cuadratura será de exclusiva responsabilidad del Operador, no deberá afectar el normal funcionamiento, niveles de calidad de servicio establecidos por Metro y las normas vigentes en el país.

El Operador deberá realizar un recuento diario de las remesas retiradas, generando informes de validación, recuentos y depósitos, reportando estos informes en el tiempo y forma que Metro lo solicite. Esta cuadratura deberá realizarse mediante formularios que cumplan con el formato entregado por Metro.

3.4.8. REGISTRO DE VENTA.

Metro pondrá a disposición del Operador 6 equipos computacionales con un sistema de registro y control de las ventas de Especies Valoradas y Cuotas de transporte (Sistema Gestión de Ventas), el cual deberá ser utilizado en la forma y tiempo que Metro designe, teniendo este último la atribución de efectuar cambios de cualquier tipo al sistema utilizado, incluyendo el cambio parcial, total o reemplazo de este en el transcurso del contrato.

La propiedad de los sistemas de información a proporcionar al Operador para la administración del contrato es exclusiva responsabilidad de Metro.

El personal encargado del registro, cuadratura y control de las ventas de Especies Valoradas, Cuotas de Transporte u otra que Metro defina, en el sistema facilitado por Metro, es de exclusiva responsabilidad y costo del Operador.

El Operador deberá entregar reportes de ventas de Especies Valoradas, Cuotas de Transporte u otras que Metro defina, además de informes u otros reportes que Metro considere necesarios para validar y controlar la recaudación diaria en los diferentes Puntos de Recaudación y Máquinas de Venta de Autoservicio. Estos reportes deberán ser entregados en la forma y tiempo que Metro lo establezca. Al comienzo se considerará el siguiente horario de entrega de reportes:

Las Ventas de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte efectuadas en los distintos Puntos de Recaudación y Máquinas de Autoservicio del Operador en un día cualquiera, deberá ser enviado en forma oportuna a la Oficina de Administración de responsabilidad del Operador, para su registro y control en el sistema de Gestión de Stock, en el módulo de ventas, de acuerdo con la forma que se señala a continuación:

- a. Los servicios y recaudaciones efectuadas hasta el cierre del día operacional, siendo este viernes, sábado, domingo, deberán ser reportados el día lunes

hábil siguiente, antes de las 16:00 horas. Consecuentemente, esta misma condición será aplicada para los días feriados.

- b. Los servicios y recaudaciones efectuados hasta el cierre del día operacional, siendo este lunes, martes, miércoles o jueves, deberán ser reportadas al día hábil siguiente, antes de las 14:00 horas.
- c. Finalmente, el Operador deberá reportar diariamente, el cierre del día con un resumen de los acontecimientos importantes que significaron o podrían significar un quiebre en el servicio. Asimismo, el Operador deberá mantener una bitácora de anomalías de los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio e informar a Metro cuando éstas pongan en riesgo el normal funcionamiento del servicio.

Metro se reserva el derecho de modificar el horario de digitación si lo estima conveniente, como por ejemplo en horario de verano los días viernes hasta las 12:00 horas, previo aviso por correo del Administrador del Contrato.

La correcta utilización del sistema de información y el cumplimiento de los procedimientos antes mencionados podrán ser controlados por Metro a través de auditoria u otros procedimientos que éste establezca.

El Operador deberá asumir los costos de los insumos referidos a la utilización y control del sistema antes mencionado (Formularios, timbres, etc.).

3.4.9. SERVICIO DE RETIRO DE VALORES.

El Operador deberá mantener procedimientos de retiro, recuento y certificación de remesas y sencillo que se ajusten a las normas de seguridad aplicadas por Metro. Diariamente, el Operador o quien éste designe, deberá ingresar a cada una de las estaciones, Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio bajo su responsabilidad, para retirar las remesas de dinero obtenidas producto de la recaudación.

Los procedimientos de retiros serán de exclusiva responsabilidad del Operador, los cuales no deben afectar el normal funcionamiento y niveles de calidad de servicio establecidos por Metro y normas vigentes en el país.

Será de responsabilidad del Operador informar previamente a Metro y mantener actualizado el registro de la cantidad de personas que considera necesarias para el proceso de retiro de valores, así como todo el detalle de los antecedentes personales, nombre, Rut y fotografía actualizada del personal de la Empresa Transportadora de Valores (ETV) que el Operador contrate. Asimismo, Metro

informará a los Operadores adjudicados, el Procedimiento de Ingreso a Zonas de Recaudación de Maquinas de Venta de Autoservicio y los de Ingreso a boleterías.

3.4.10. COMPENSACIÓN CAMBIO TARIFARIO.

Cambio Tarifario corresponde a todo cambio en la tarifa de una o más de las Especies Valoradas comercializadas por el Operador, vale decir, Medio de Acceso o cualquier otra Especie Valorada que fuera incorporada en el futuro.

Ante cualquier cambio tarifario, el Operador deberá entregar en caja de Tesorería de Metro o a través de otro medio de pago autorizado por Metro, en el plazo máximo de diez días, el total del importe correspondiente al producto entre el stock de Especies Valoradas afectas al cambio tarifario y el incremento efectivo de la tarifa en cuestión. Stock medido al cierre del día inmediatamente anterior al día en que entra en vigencia el cambio tarifario.

3.4.11. POLITICAS DE CALIDAD DE SERVICIO.

Metro informará a los Operadores adjudicados los criterios y estándares de atención de clientes, a fin de mejorar la calidad de atención en Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio, ya sea en términos de uso, como en atención de clientes propiamente tal.

Para estos efectos, Metro entregará a los Operadores adjudicados un Protocolo de Prestación de Servicio, un Protocolo de Imagen de Personal del Operador y un Protocolo de Imagen de Boletería y Maquinas de Venta de Autoservicio, que establecerán los estándares con los cuales se deben prestar los servicios contratados durante todo el horario de operación.

Asimismo, el Operador deberá velar por el correcto funcionamiento de los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio, atendiendo de forma oportuna todos los requerimientos que de ellas surjan y que tengan relación con el servicio contratado, como, por ejemplo: reposición de rollos de papel de impresión del voucher, inventario de las máquinas, reporte de averías y cualquier otra condición que afecte el correcto funcionamiento de éstas.

ARTICULO 4: ESTRUCTURA DE REMUNERACIÓN DEL OPERADOR.

Metro remunerará al Operador la totalidad de los tipos de Servicios de Puntos de Recaudación y de Operador de Terreno solicitados y ejecutados según los valores

definidos en la Oferta Económica que resulte adjudicada. Además, pagará al Operador una remuneración variable, correspondiente al 0,6% de las ventas realizadas.

La remuneración variable será el equivalente entre el producto de la tasa definida anteriormente y la venta del mes calendario. La venta del mes se entenderá como el total de la venta por concepto de transacciones de carga de cuotas de transporte y venta de tarjetas (recaudación bip!), tanto en puntos con cobertura presencial (boleterías) como sin cobertura presencial (máquinas de venta de autoservicio), correspondiente al mes calendario anterior, es decir, entre el primer y el último día del mes anterior.

La sumatoria del monto correspondiente al pago resultante de la programación de servicios de recaudación, más la comisión variable por recaudación (sólo bip!), determinarán el monto final a facturar por el Operador.

Para la programación de servicios del tipo de Recaudación Global, éste no considera el pago de comisión variable, de acuerdo con lo establecido en la Oferta Económica.

ARTÍCULO 5: DESCUENTOS

A continuación, se detallan los indicadores a través de los cuales Metro controlará mensualmente la efectiva, correcta y adecuada prestación del “Servicio Integral de Recaudación en la Red de Metro S.A.”

Procesos	Descripción/Indicador	Fórmula	Estándar Esperado	Niveles Fuera de Estándar	Herramientas de Medición
Atención Clientes	Reclamos del Usuario por problemas en la Transacción, atribuible a Puntos de Recaudación Asistidos (boletería).	$\frac{\# \text{ Total de Reclamos asociados a Transacción}}{1 \text{ millón de Transacciones}}$	Cantidad total de Reclamos (6) por un millón de transacciones de los Puntos de Recaudación Asistidos (boleterías).	Leve: hasta 8 por 1.000.000 de transacciones.	Sistemas de información y Almacén Central.
				Medio: hasta 10 por 1.000.000 de transacciones.	
				Grave: mayor a 10 por 1.000.000 de transacciones.	
	Reclamos del Usuario por problemas en Atención, atribuible a Puntos de Recaudación Asistidos (boletería).	$\frac{\# \text{ Total de Reclamos asociados a Atención}}{1 \text{ millón de Transacciones}}$	Cantidad total de Reclamos (2) por un millón de transacciones de los Puntos de Recaudación Asistidos (boleterías).	Leve: hasta 4 por 1.000.000 de transacciones.	Sistemas de información y Almacén Central.
				Medio: hasta 6 por 1.000.000 de transacciones.	
				Grave: mayor a 6 por 1.000.000 de transacciones.	
	Reclamos del Usuario por problemas en Atención, atribuible al Servicio de Recaudación no Asistida. (Operadores de Terreno)	# Eventos reportados al mes	0 eventos	Leve: 1 evento.	Sistemas de información y Almacén Central.
				Medio: 2 eventos.	
				Grave: 3 o más eventos.	

Fuera del Estándar Grave	Reclamos de clientes por venta no realizada. (negacion de venta por cualquiera sea el motivo, falta de sencillo, no recibe monedas, etc)	# Eventos reportados al mes	0 eventos	Leve: 1 evento. Medio: 2 eventos. Grave:3 o más eventos.	Sistemas de información.
	Ventas de Especies distintas a las autorizadas por Metro.	# Eventos reportados al mes	0 eventos	Grave por Evento.	Sistemas de información.
	Ventas de una o más tarjeta bip! y/o especie valorada usada, alterada o fraudulentas.	# Eventos reportados al mes	0 eventos	Grave por Evento.	Sistemas de información.
	Carga de cuotas de transporte menor a los montos mínimos autorizadas por Metro.	# Eventos reportados al mes	0 eventos	Leve: 1 evento.	Sistemas de información.
				Medio: 2 eventos.	
				Grave:3 o más eventos.	
	Casos de falta de transparencia en las ventas.	# Eventos reportados al mes	0 eventos	Grave por Evento.	Sistemas de información.

Los descuentos que estará sujeto el Operador, en un mes, en caso de incumplimientos de los estándares establecidos para cada uno de los indicadores señalados anteriormente, serán los siguientes y, los cuales podrán acumularse en caso de incumplir en más de un indicador:

- Fuera de Estándar Leve: Un 0,2% del valor correspondiente a la facturación del mes vencido.
- Fuera de Estándar Medio: Un 0,5% del valor correspondiente a la facturación del mes vencido.
- Fuera de Estándar Grave: Un 1% del valor correspondiente a la facturación del mes vencido.

ARTICULO 6: EVALUACIÓN DE GESTIÓN DEL SERVICIO.

Para supervisar el cumplimiento de los servicios ofertados por el Operador, Metro utilizará al menos los siguientes mecanismos de evaluación:

6.1. AUDITORIAS.

El Operador debe prever que podrá ser objeto de auditorías de todas y/o algunas de las actividades contratadas.

Estas auditorías serán realizadas sin previo aviso por una comisión formada por una o más personas designadas por Metro. El Operador podrá presenciar la auditoria. Estas auditorías se efectuarán aun cuando el Operador no designe un representante para este efecto.

Metro a través de una comisión verificará parte o la totalidad de las actividades contratadas y/o ofertadas, pronunciándose sobre el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Operador en aspectos tales como: políticas de recursos humanos, procedimientos del servicio, eficiencia y oportunidad para realizar los trabajos y servicios encomendados, calidad de las mismas, cumplimiento de las normas de seguridad y cumplimiento de lo ofertado, entre otras.

En general, se tomarán en cuenta aspectos relacionados con el normal desarrollo de los trabajos y aspectos propios del servicio y de la operación, además del cumplimiento de las leyes laborales, buscando una optimización de los mismos, conforme a los estándares contratados.

Al término de estas auditorías, se levantará un acta fechada y firmada por los integrantes de la comisión y el representante del Operador, en caso de que éste haya participado, donde se estipularán detalladamente todas las deficiencias encontradas, las que, en caso de estar fuera de los estándares permitidos para cada indicador, darán origen a las multas y descuentos correspondientes. En esta acta, además se expresará el tiempo que tendrá el Operador para la solución de las observaciones detectadas.

No obstante, lo anterior, estas u otras auditorías podrán ser realizadas también por personal de Contraloría de Metro u otras entidades que Metro defina.

6.2. MEDICIONES DE CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES Y PROTOCOLO DE SERVICIO.

Las mediciones serán responsabilidad de Metro, quien podrá realizarla a través de una empresa de investigación de mercado u otra forma que Metro designe para tal efecto.

6.3. MEDICIONES DE PERCEPCIÓN DE CLIENTES.

En forma mensual se realizarán encuestas a clientes en estaciones para capturar el grado de acuerdo con el cumplimiento de los atributos del servicio definidos como críticos en la atención de los clientes en la Red de Metro.

Las mediciones serán responsabilidad de Metro, quien podrá realizarlas a través de una empresa de Investigación de mercado u otra que designe para tal efecto.

6.4. RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE JEFES DE ESTACIÓN y AGENTES DE LINEAS (RSF).

Metro proveerá de un sistema que permitirá llevar un registro de los RSF realizados por el Jefe de Estación y/o ALA, relacionados con el incumplimiento de:

- Protocolo de Atención de Clientes.
- Protocolo de Imagen de Boletería.
- Protocolo de Imagen de Maquinas de Venta de Autoservicio.
- Protocolo de Imagen de Personal.
- Cumplimiento de horarios de servicio.
- Reclamos de Clientes.
- Incumplimiento de Procedimientos de Venta.
- Protocolos de Seguridad.
- Etc.

Esta información será entregada al Operador mensualmente y además se enviará el registro de cada RSF, para la gestión de acuerdo con procedimientos de Metro y los cuales serán entregados a los Operadores adjudicados.

6.5. RECLAMOS DE CLIENTES METRO.

Metro cuenta con un sistema que permitirá llevar un registro de los reclamos realizados por los clientes relacionados con:

- Protocolos de Imagen.
- Protocolo de Atención de Clientes.
- Aspectos actitudinales.
- Disconformidad con tiempos de espera y transacción.
- Disconformidad o errores con las transacciones.
- Disconformidad en la amabilidad.
- Etc.

Esta información será entregada al Operador mensualmente y además se enviará el registro de cada reclamo, para la gestión de acuerdo con procedimientos que Metro entregará al Operador.

6.6. SISTEMAS.

Todos los Sistemas facilitados por Metro, permitirán realizar un seguimiento al cumplimiento de los estándares establecidos. Por otro lado, Metro también podrá auditar la correcta utilización de estos sistemas, chequeando que la información contenida en estos coincida con la realidad, de acuerdo con procedimientos que Metro entregará al Operador.

6.7. ELIMINACIÓN ESTACIONES.

Metro podrá disponer que el Operador deje de prestar servicios en una o más estaciones de una determinada sección, en caso de presentarse incumplimientos continuos en la evaluación mensual del servicio, según el detalle que se muestra a continuación:

Indicador	Descripción/Indicador	Incumplimiento para Eliminar	Cantidad de Estaciones Eliminadas
Total de descuentos y multas "Grave" durante el mes. Detallada en Artículo 9 de las Bases Administrativas.	Porcentaje mensual de incumplimiento "Grave" sobre el total de indicadores.	30% o mas	1
Incumplimiento de Stock de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte. Detallada en Artículo 9 de las Bases Administrativas.	Cantidad de días bajo el Stock exigido para ambos casos.	> = 30% de días del mes	1
Incumplimiento de Saldo positivo en Cuenta Corriente del Operador. Detallado en el punto 3.4.1 de este documento.	Cantidad de días con Saldo Insuficiente.	3 días en un mes	3

Las estaciones a eliminar serán definidas por Metro a su juicio exclusivo y se hará efectiva en un plazo no superior a 30 días contados desde la fecha en que Metro notifique esta medida al Operador, quien deberá dar todas las facilidades necesarias para garantizar la continuidad operacional de los servicios contratados hasta la entrada de un nuevo Operador. Asimismo, una vez cumplido dicho plazo, el Operador deberá abstenerse de ejecutar cualquier actividad en la o las estaciones involucradas.

En caso de eliminación de estaciones, Metro podrá entregar la operación de la o las estaciones respectivas al Operador de la otra sección, a un tercero o bien asumirla directamente, según defina a su juicio exclusivo y sin necesidad de fundamentar su decisión.

De igual forma, y por razones de buen servicio, Metro tendrá la facultad, a su juicio exclusivo, y sin derecho a indemnización, de determinar la eliminación de estaciones previo aviso al Operador en un plazo no superior a 90 días contados desde la fecha en que Metro notifique de esta medida al Operador.

ARTICULO 7: FUNCIONES REQUERIDAS DEL OPERADOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO.

El Operador deberá considerar las siguientes funciones y responsabilidades en los

servicios contratados por Metro (se adjunta Anexo N°1 con Perfil de Cargos). Sin perjuicio de que el Operador podrá considerar otros que bajo su responsabilidad aseguren el cumplimiento de los servicios contratados.

- a) Servicio de Administración de Contrato: Se define como el servicio de administración, control y aseguramiento de fiel cumplimiento y correcta ejecución del contrato, debe tener las facultades para la toma de decisiones.
- b) Servicio de Prevencionista de Riesgo: se define como el servicio de Planificar, controlar, asesorar y promover acciones preventivas y correctivas con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales al interior de las distintas dependencias de Metro, colaborando con las iniciativas que aporten a la calidad de vida y salud laboral de las y los trabajadores del Operador.
- c) Servicio de Digitación: se define como el servicio de registro de venta, cuadratura y control de stock, debiendo consolidar la información de todos los puntos de recaudación (asistidos y no asistidos) e informar a Metro de la venta y stock diaria según los procedimientos señalados en el Artículo N°3.4.8 y en el Procedimiento y Estándares de Seguridad Bodega y Especies Valoradas y Procedimientos de Administración, Venta y Recaudación de valores de las estaciones.

La información de venta y stock deberá contener desde la cuadratura de todos los puntos de recaudación, ya sea presenciales realizadas a través de los equipos de carga (POS) con la información a nivel de cada cajero (o servicio), como de los no presenciales de las Maquinas de Venta de Autoservicio (MAS – MASC – TOTEM u otro que Metro defina) los cuales deben también incluir hasta el dato consolidado del equipo utilizado, indicando estación y sección, detalle en cantidades de Especies Valoradas y la valorización en pesos de acuerdo con tarifas vigentes, además de montos de Cuotas de Transporte cargados. Asimismo, el Operador deberá generar reportes de novedades, faltantes y sobrantes de cajeros, y Maquinas de Venta de Autoservicio (MAS – MASC – TOTEM u otro que metro defina).

Cabe señalar que Metro podrá solicitar respaldo de proceso de recuento de valores en los casos que se generen diferencias en las recaudaciones de las Maquinas de Venta de Autoservicio (MAS – MASC – TOTEM u otro que metro defina).

En todo caso, durante la vigencia del contrato Metro podrá exigir al Operador la entrega de información adicional, reportes periódicos, bajo los formatos y por los medios que defina al efecto, así también, la cantidad de personas que sean asignadas por el Operador para este cargo, deben satisfacer las obligaciones contractuales al respecto.

- d) Servicio de Supervisor de los Servicios de Recaudación de la Sección: Se define como la función operativa del contrato, debiendo consolidar la información y/o novedades de todos los Puestos de Recaudación y de Maquinas de Venta de Autoservicio. Además, debe asegurar el correcto cumplimiento de la cobertura de los Servicios de Recaudación solicitados por Metro según los estándares exigidos, como también tendrá bajo su responsabilidad que todos los Servicios cuenten con las herramientas necesarias para la ejecución de éste. La cantidad de personas que sean asignadas por el Operador para este cargo, deben satisfacer las obligaciones contractuales y necesidades del servicio.
- e) Administrador de los Servicios de Recaudación asistida (Cajero Responsable): Se define como la función responsable de la administración de los Puntos de Recaudación y la atención de las Maquinas de Venta de Autoservicio MAS, MASC, TOTEM, u otros que Metro incorpore en el futuro, de acuerdo a los procedimientos que Metro defina. Orientado además a llevar el control de la correcta operación de cuadratura de Especies Valoradas, arqueos, atención de clientes de los Servicios de Recaudación, así también de ser el interlocutor válido (informar de cualquier novedad que pueda afectar la continuidad del servicio) de la estación con el personal de Metro con el objeto de dar cumplimiento a la Ley de Subcontratación.
- f) Ejecutor de los Servicios de Recaudación asistida (Cajero): Es la persona que atiende cada punto de recaudación programada en boleterías.
- g) Servicio de Supervisor de Calidad Operacional: Se define como las personas responsables de la continuidad operacional de los Puntos de Recaudación y Maquinas de Venta de Autoservicio , velando por el correcto funcionamiento y la disponibilidad operacional. Adicionalmente es responsable de llevar el control del servicio prestado según protocolos y procedimientos entregados por Metro, a través de visitas programadas (programación será entregada por Metro), generando mejoras y respaldos de las mismas. La cantidad de personas que sean asignadas por el Operador para este cargo, deben satisfacer las obligaciones contractuales y necesidades del servicio.

- h) Servicio de Operador de Terreno: se define como el servicio de atención presencial en las Zonas de Máquinas de Venta de Autoservicio para:
- ✓ Orientar a usuarios sobre el uso de las Maquinas de Venta de Autoservicio.
 - ✓ Revisar y verificar que las Maquinas de Venta de Autoservicio estén operativas en todo ámbito (ej papel, vuelto, tarjetas si corresponde, funcionamiento de interfonia, funcionamiento de TBK, etc.), de lo contrario gestionar solución según corresponda.
 - ✓ Solucionar problemas o inconvenientes presentados en las Maquinas de Venta de Autoservicio, reportadas por los usuarios.
 - ✓ Mantenerse atento y con alta orientación a los requerimientos de los usuarios de Maquinas de Venta de Autoservicio en las estaciones.
 - ✓ Reportar las averías que se presenten en las Maquinas de Venta de Autoservicio en forma oportuna y haciendo seguimiento de su solución.
 - ✓ Solucionar problemas o inconvenientes provenientes de la gestión de alarmas.
 - ✓ Reposición de papel para el correcto funcionamiento de las Maquinas de Venta de Autoservicio.
 - ✓ Velar por la correcta imagen de las maquinas e informar en caso de desviaciones.
 - ✓ Cumplir con el procedimiento de derivación de clientes en caso de ser necesario.
 - ✓ Otras que Metro defina.
- a) Servicio de Operador Recaudador: se define como la función de gestión y supervisión directa de los procesos de recaudación, reposición (sencillo y papel) y vaciado de las Maquinas de Venta de Autoservicio, además de velar por aspectos operativos asociados al mismo, a fin de asegurar que se realicen estos procesos de forma oportuna y así mantener todos los equipos con normal y permanente funcionamiento de sus procesos de venta y además de acompañamiento (diurno y nocturno) para los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. La cantidad de personas que sean asignadas por el Operador para este cargo, deben satisfacer las obligaciones contractuales y necesidades del servicio.
- b) Servicio de Acompañamiento Técnico: se define como el servicio de asistencia para los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, el cual debe cumplir con la función de gestión de los procesos de

recaudación, reposición y vaciado y estar disponible en todo el horario operacional de acuerdo con la programación que Metro entregará para este servicio.

ARTICULO 8: INFRAESTRUCTURA ENTREGADA POR METRO.

Metro entregará al Operador para su administración del contrato las siguientes instalaciones:

Oficina Administrativa: Esta oficina estará a disposición del Operador para ejecutar las funciones de administración del contrato, servicio de atención al cliente, supervisión de los servicios, evaluación y análisis de reclamos, digitación de los formularios de venta y stock, y toda otra función propia del servicio contratado.

Asimismo, el Operador deberá velar por el correcto uso de la instalación como, el aseo, mantención, ventilación, climatización, imagen, etc.

El equipamiento e implementos de las boleterías y de las zonas de recaudación, que son de propiedad de Metro y los cuales serán entregados al Operador por el tiempo de duración del contrato, serán de absoluta responsabilidad del Operador. Metro, en caso de mal uso de estas instalaciones, podrá transferir el costo total de la reposición, reparación del equipamiento dañado, en la facturación del mes siguiente, adjuntando certificado técnico de avería.

ARTICULO 9: SISTEMAS Y EQUIPOS.

Metro entregará para su uso al Operador, la totalidad de los equipos de venta: POS, Maquinas de Venta de Autoservicio (MAS, MASC, TOTEM u otros que Metro incorpore en el futuro) siendo el Operador responsable de la seguridad y del cuidado de los equipos.

El detalle de cada Máquina de Venta de Autoservicio y cantidad destinada por estación, se indica en el Anexo N°5, sin perjuicio de la facultad de Metro de modificar cantidad, ubicación y características de los equipos.

Metro a sola decisión, podrá eliminar o incorporar equipos en las estaciones, así como también eliminar estaciones, mesaninas o renovar el equipamiento / sistemas existentes por equipamiento / sistemas nuevos. Para esto, Metro informará al Operador con anticipación y entregará la capacitación en caso de que Metro lo considere necesario.

En la Oficina Administrativa entregada al Operador, Metro dispondrá de los siguientes sistemas: acceso a Sistema de Gestión de Venta (Registro y Cuadratura de Ventas), acceso a Sistema de Stock, acceso a Outlook (correo electrónico interno) y anexo telefónico.

Además, Metro entregará para la administración del Operador los 6 PC que se indican en el Artículo 3.4.8 del presente documento, con el objetivo de operar los sistemas y aplicaciones antes mencionadas.

Será de cargo de Metro la entrega e instalación del sistema operativo, además de la mantención y reparación de los equipos (PC) facilitados para el cumplimiento del 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 Operador. Los costos asociados a deterioros atribuibles al Operador, serán de su responsabilidad.

ANEXO 1: PERFIL DE CARGOS OPERATIVOS.

OBJETIVO GENERAL:

Garantizar las operaciones de los servicios contratados, para lo cual el Operador debe cumplir con los siguientes perfiles de cargos:

- a) Administrador de Contrato: Nivel educacional universitario a nivel de licenciatura, deseable administración de empresa u otra carrera a fin. Experiencia en áreas de administración de contratos de 2 años como mínimo. Habilidades para administrar personal y recursos, puestos a disposición del contrato. Conocimiento y manejo de legislación laboral, higiene y seguridad.
- b) Servicio de Prevencionista de Riesgo: Nivel educacional universitario en Prevención de Riesgos. Habilidades de comunicación efectiva para transmitir información y capacitar a los trabajadores. Capacidad de generar informes y reportería, análisis y resolución de problemas para identificar riesgos y proponer soluciones.
- c) Servicio de Supervisor de los Servicios de Recaudación de la Sección : Nivel educacional Técnico Profesional en Administración de Empresa u otros a fines. Curso de certificación interno. Condiciones físicas compatibles con el cargo. Habilidades numéricas, como rapidez para cálculos y operaciones con números. Habilidades comunicativas, inteligencia práctica, memoria visual y auditiva. Enfoque en calidad de servicio, manejo de leyes laborales, higiene y seguridad, conocimiento de procedimientos internos, habilidades de liderazgo, comunicación asertiva con su personal a cargo y personal de Metro, resolutivo ante conflictos.
- d) Ejecutor de los Servicios de Recaudación asistida (Cajero): como mínimo nivel educacional Enseñanza Media Completa. Curso de certificación interno, condiciones físicas compatibles con el cargo. Habilidades numéricas, como rapidez para cálculos y operaciones con números. Habilidades comunicativas, inteligencia práctica, memoria visual y auditiva. Aseguramiento de calidad, manejo de leyes laborales, higiene y seguridad, conocimiento de procedimientos internos, habilidades de liderazgo, comunicación asertiva con sus pares y personal de Metro. Resolutivo ante conflictos, alta orientación al cliente.

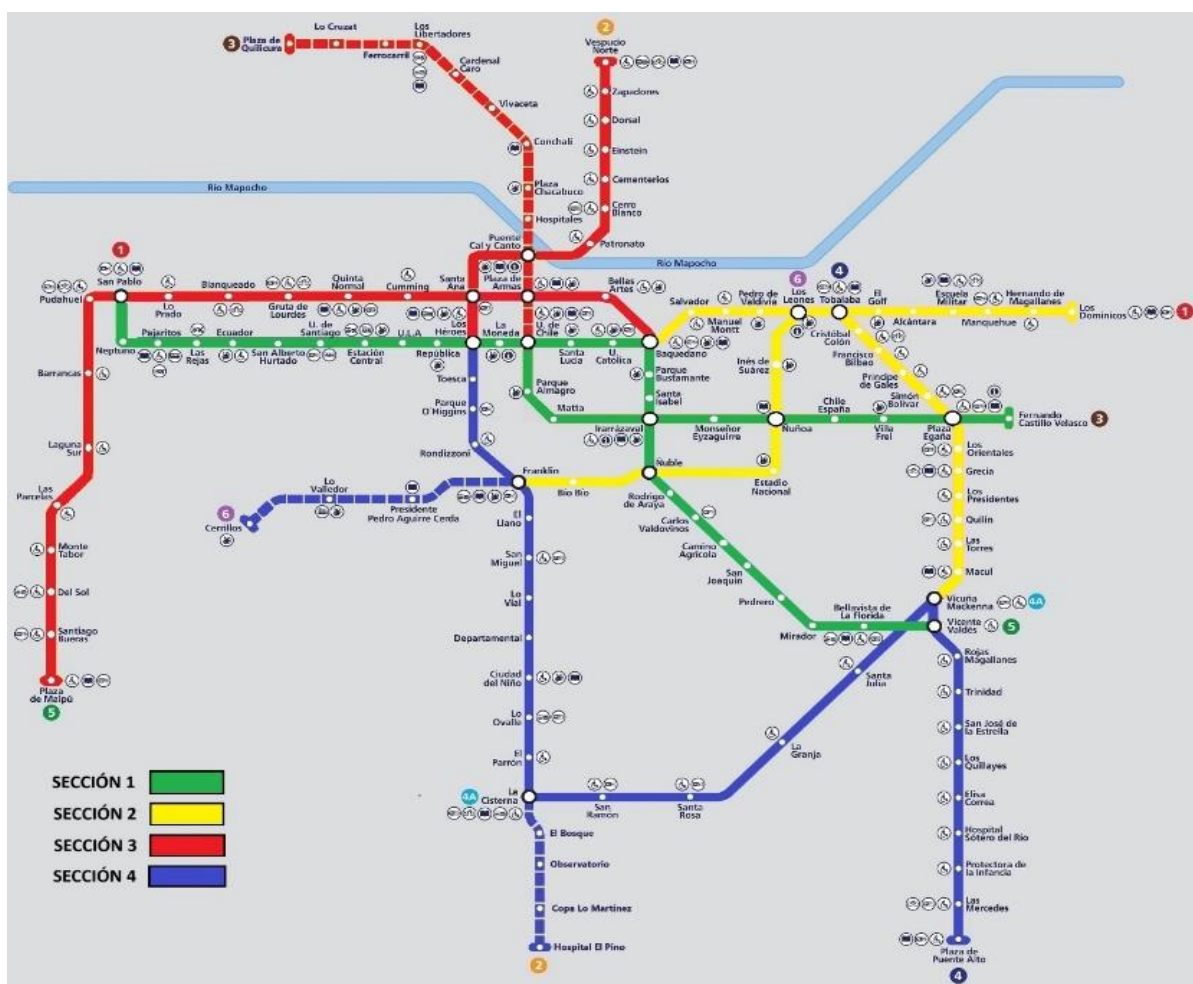
- e) Administrador de los Servicios de Recaudación asistida (Cajero Responsable): como mínimo nivel educacional Enseñanza Media Completa. Curso de certificación interno, condiciones físicas compatibles con el cargo. Habilidades numéricas, como rapidez para cálculos y operaciones con números. Habilidades comunicativas inteligencia práctica, memoria visual y auditiva. Aseguramiento de calidad, manejo de leyes laborales, higiene y seguridad, conocimiento de procedimientos internos, habilidades de liderazgo, comunicación asertiva con sus pares y personal de Metro. Resolutivo ante conflictos, alta orientación al cliente.
- f) Servicio de Digitación: Educación Técnico Profesional, deseable en contabilidad u otra carrera a fin. Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, herramientas afines.
- g) Servicio de Supervisión de Calidad Operacional: Educación Técnico Profesional, deseable en administración, contabilidad u otra carrera a fin. Conocimiento de leyes laborales, higiene y seguridad. Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, herramientas afines. Deseable conocimiento en estadísticas y gestión. Habilidades comunicativas, trabajo en equipo y orientado a los resultados.
- h) Servicio de Operador de Terreno: como mínimo nivel educacional Enseñanza Media Completa. Curso de certificación interno, condiciones físicas compatibles con el cargo. Habilidades numéricas, como rapidez para cálculos y operaciones con números. Habilidades conmutativas, inteligencia práctica, memoria visual y auditiva. Aseguramiento de calidad, manejo de leyes laborales, higiene y seguridad, conocimiento de procedimientos internos, habilidades de liderazgo, comunicación asertiva con sus pares y personal de Metro. Resolutivo ante conflictos, alta orientación al cliente.
- i) Servicio de Operador Recaudador: como mínimo nivel educacional Enseñanza Media Completa. Curso de certificación interno, condiciones físicas compatibles con el cargo. Habilidades numéricas, como rapidez para cálculos y operaciones con números. Habilidades conmutativas, inteligencia práctica, memoria visual y auditiva. Aseguramiento de calidad, manejo de leyes laborales, higiene y seguridad, conocimiento de procedimientos internos, habilidades de liderazgo, comunicación asertiva con sus pares y personal de Metro. Resolutivo ante conflictos, alta orientación al cliente.
- j) Servicio de Acompañamiento Técnico: como mínimo nivel educacional Enseñanza Media Completa. Curso de certificación interno, condiciones

físicas compatibles con el cargo. Habilidades numéricas, como rapidez para cálculos y operaciones con números. Habilidades conmutativas, inteligencia práctica, memoria visual y auditiva. Aseguramiento de calidad, manejo de leyes laborales, higiene y seguridad, conocimiento de procedimientos internos, habilidades de liderazgo, comunicación asertiva con sus pares y personal de Metro. Resolutivo ante conflictos, alta orientación al cliente.

ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DE SECCIONES Y EQUIPAMIENTO

Sección	Cobertura Red	Línea	Estaciones	Mesanas/ZR	Boleterías	POS	TOTEM	MAS	MASC
Sección 1	L1: Neptuno - Baquedano L1 + Los Heroes L2	L1	16	19	18	72	20	18	0
	L5: Baquedano L5 - Bellavista La Florida	L5	11	11	11	33	11	1	0
	L3: Universda de Chile L3 - Fdo. Castillo Velasco	L3	9	11	0	0	0	17	36
Sección 2	L1: Salvador - Los Dominicos	L1	11	16	18	64	10	13	0
	L4: Tobalaba L4 - Macul	L4	12	13	13	35	9	4	5
	L6: Bio Bio - Los Leones L6 + Ñuble L5	L6	7	6	0	0	0	12	24
Sección 3	L2: Vespucio Norte - Santa Ana L2	L2	9	10	9	30	8	4	0
	L5: Plaza de Maipú - Bellas Artes + San Pablo L1	L5	18	20	20	70	10	7	0
	L3: Plaza Quilicura - Plaza de Armas L3	L3	11	13	0	0	0	21	59
Sección 4	L2: Toesca - Hospital El Pino	L2	11	15	14	40	13	12	41
	L4: Vicuña Mackenna L4 - Plaza de Puente Alto + Vicente Valdés L5	L4	12	10	10	32	4	4	0
	L4A: Vicuña Mackenna L4A - La Cisterna L4A	L4A	6	6	6	16	4	1	0
	L6: Cerrillos - Franklin L6	L6	10	10	0	0	0	10	12
Totales			143	160	119	392	89	124	177

Metro podrá realizar modificaciones a lo anterior, previo aviso al Operador.



ANEXO 3: EJEMPLO DE PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE RECAUDACIÓN

Mesajina	Estación	Nombre	Sección	Línea	Pos	Tipo Serv	Hora Inicio	Hora Término	Día	Operador	5:30	6:00	6:30	7:00	7:30	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	
AG	AG	Camino Agrícola	Sección 1	L5	3	2	8:00	22:30	DF	EME	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
AG	AG	Camino Agrícola	Sección 1	L5	3	1	6:00	23:00	DL	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AG	AG	Camino Agrícola	Sección 1	L5	3	3	7:00	9:00	DL	EME	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AG	AG	Camino Agrícola	Sección 1	L5	3	1	6:30	23:00	DS	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AG	AG	Camino Agrícola	Sección 1	L5	3	1	6:00	23:00	DV	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AG	AG	Camino Agrícola	Sección 1	L5	3	1	6:00	23:00	MMJ	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	2	8:00	22:30	DF	EME	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	8:00	12:00	DF	EME	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	12:00	16:00	DF	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	16:00	18:30	DF	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	18:30	21:00	DF	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	1	6:00	23:00	DL	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	2	6:00	21:00	DL	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	6:00	10:00	DL	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	6:30	9:30	DL	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	9:30	11:30	DL	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	17:30	19:30	DL	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	1	6:30	23:00	DS	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	2	6:30	21:00	DS	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	8:00	11:00	DS	EME	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	1	6:00	23:00	DV	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	6:00	9:30	DV	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	2	6:30	21:00	DV	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	7:00	9:30	DV	EME	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	9:30	11:30	DV	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	17:30	19:30	DV	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	1	6:00	23:00	MMJ	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	6:00	9:30	MMJ	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	2	6:30	21:00	MMJ	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	7:00	9:30	MMJ	EME	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	9:30	11:30	MMJ	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AH	AH	San Alberto Hurtado	Sección 1	L1	4	3	17:30	19:30	MMJ	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BA	BA	Baquedano L1	Sección 1	L1	4	2	8:00	22:30	DF	EME	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
BA	BA	Baquedano L1	Sección 1	L1	4	1	6:00	23:00	DL	EME	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
BA	BA	Baquedano L1	Sección 1	L1	4	3	17:30	19:30	DL	EME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BA	BA	Baquedano L1	Sección 1	L1	4	1	6:30	23:00	DS	EME	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO 4: VENTAS REFERENCIALES MENSUALES POR LINEA¹

Sección	Línea	Nombre Estación	Cantidad Txs	Recaudación
Sección 1	L1	Neptuno	34.608	\$ 99.452.293
		Pajaritos	101.420	\$ 295.443.092
		Las Rejas	155.735	\$ 440.163.548
		Ecuador	68.334	\$ 128.040.143
		San Alberto Hurtado	149.249	\$ 398.453.321
		Universidad de Santiago	178.593	\$ 483.279.652
		Estación Central	106.701	\$ 207.025.242
		Latino Americana	81.043	\$ 207.863.798
		República	91.410	\$ 248.698.854
		Los Héroes L1	90.048	\$ 260.248.136
		La Moneda	127.420	\$ 448.361.542
		Universidad de Chile	132.735	\$ 443.310.106
		Santa Lucia	128.938	\$ 402.759.575
		Universidad Catolica	60.356	\$ 210.293.025
		Baquedano L1	50.951	\$ 151.632.684
	Total L1		1.557.541	\$ 4.425.025.010
	L3	U. de Chile L3	50.216	\$ 212.807.783
		Parque Almagro	55.398	\$ 174.255.735
		Matta	63.995	\$ 190.724.009
		Irrazaval L3	33.397	\$ 120.740.745
		Monseñor Eyzaguirre	29.898	\$ 115.324.869
		Chile España	56.307	\$ 217.698.502
		Villa Frei	28.339	\$ 107.237.355
		Plaza Egaña L3	50.032	\$ 194.815.698
		Fernando Castillo Velasco	33.329	\$ 120.520.628
	Total L3		400.912	\$ 1.454.125.324
	L5	Baquedano L5	13.793	\$ 46.621.143
		Parque Bustamante	47.151	\$ 163.004.832
		Santa Isabel	56.890	\$ 182.811.492
		Irrazaval	56.795	\$ 186.814.900
		Rodrigo de Araya	24.328	\$ 77.301.441
		Carlos Valdovinos	27.951	\$ 85.560.378
		Camino Agrícola	40.830	\$ 117.678.171
		San Joaquin	49.243	\$ 150.774.153
		Pedrero	32.708	\$ 95.679.842
		Mirador Azul	50.142	\$ 146.977.242
		La Florida	81.918	\$ 243.980.514
	Total L5		481.748	\$ 1.497.204.108
Total Sección 1			2.440.202	\$ 7.376.354.442

Sección	Línea	Nombre Estación	Cantidad Txs	Recaudación
Sección 2	L1	Salvador	80.512	\$ 269.327.258
		Manuel Montt	88.095	\$ 304.570.362
		Pedro de Valdivia	99.531	\$ 348.567.637
		Los Leones	91.301	\$ 318.432.743
		Tobalaba L1	99.928	\$ 332.258.353
		El Golf	41.670	\$ 172.364.804
		Alcantara	34.638	\$ 149.194.990
		Escuela Militar	144.216	\$ 534.996.932
		Manquehue	166.728	\$ 622.122.230
		Hernando de Magallanes	34.857	\$ 127.382.893
		Los Dominicos	105.591	\$ 378.110.701
	Total L1		987.066	\$ 3.557.328.904
	L4	Tobalaba L4	95.730	\$ 352.819.163
		Colon	32.763	\$ 122.235.710
		Bilbao	49.644	\$ 181.181.118
		Principe de Gales	32.601	\$ 114.138.948
		Simon Bolivar	18.349	\$ 67.351.788
		Plaza Egaña	42.880	\$ 141.858.354
		Los Orientales	21.173	\$ 68.784.447
		Rotonda Grecia	77.291	\$ 232.392.388
		Los Presidentes	40.670	\$ 112.522.436
		Rotonda Quilín	44.426	\$ 142.409.743
		Las Torres	37.712	\$ 109.139.469
		Macul	89.468	\$ 270.364.344
	Total L4		582.706	\$ 1.915.197.911
	L6	Ñuble L6	72.140	\$ 221.098.888
		Estadio Nacional	38.783	\$ 128.967.774
		Ñuñoa	52.194	\$ 206.289.872
		Ines de Suarez	48.091	\$ 168.591.244
		Los Leones L6	50.734	\$ 197.045.949
	Total L6		261.942	\$ 921.993.726
Total Sección 2			1.831.713	\$ 6.394.520.541

Sección	Línea	Nombre Estación	Cantidad Txs	Recaudación
Sección 3	L1	San Pablo	75.802	\$ 220.634.373
	Total L1		75.802	\$ 220.634.373
	L2	Américo Vespucio	93.397	\$ 277.053.777
		Zapadores	85.536	\$ 226.664.227
		Dorsal	46.552	\$ 123.751.182
		Einstein	62.019	\$ 164.895.254
		Cementerio	28.608	\$ 75.824.050
		Cerro Blanco	23.874	\$ 50.254.584
		Patronato	69.527	\$ 182.609.915
		Cal y Canto	159.399	\$ 437.777.784
		Santa Ana L2	97.763	\$ 297.980.221
	Total L2		666.676	\$ 1.836.810.994
	L3	Plaza Quilicura	97.897	\$ 283.229.249
		Lo Cruzat	35.781	\$ 108.576.135
		Ferrocarril	9.463	\$ 29.377.561
		Los Libertadores	88.507	\$ 254.674.415
		Cardenal Caro	33.513	\$ 90.176.585
		Vivaceta	43.944	\$ 118.591.420
		Conchalí	44.305	\$ 119.069.053
		Plaza Chacabuco	35.595	\$ 99.051.352
		Hospitales	71.121	\$ 211.337.764
		Puente Cal y Canto L3	61.673	\$ 181.127.713
		Plaza de Armas L3	40.313	\$ 140.119.080
	Total L3		562.111	\$ 1.635.330.326
	L5	Plaza Maipú	203.267	\$ 634.835.002
		Santiago Buera	40.412	\$ 126.038.671
		Del Sol	40.764	\$ 124.770.826
		Monte Tabor	35.802	\$ 112.629.677
		Las Parcelas	43.416	\$ 134.342.068
		Laguna Sur	56.776	\$ 158.139.974
		Barrancas	47.455	\$ 140.212.114
		Pudahuel	118.944	\$ 336.360.378
		San Pablo L5	63.948	\$ 175.798.588
		Lo Prado	22.924	\$ 63.114.296
		Blanqueado	50.939	\$ 141.686.546
		Gruta de Lourdes	71.545	\$ 204.260.120
		Quinta Normal	59.609	\$ 178.830.855
		Ricardo Cumming	50.884	\$ 147.114.140
		Santa Ana L5	45.463	\$ 150.062.130
		Plaza de Armas	117.790	\$ 368.544.470
		Bellas Artes	34.733	\$ 120.643.394
	Total L5		1.104.671	\$ 3.317.383.249
Total Sección 3			2.409.259	\$ 7.010.158.943

Sección	Línea	Nombre Estación	Cantidad Txs	Recaudación
Sección 4	L2	Toesca	51.606	\$ 150.095.420
		Parque O'Higgins	49.124	\$ 138.972.514
		Rondizzoni	51.111	\$ 140.621.782
		El Llano	50.165	\$ 150.649.118
		San Miguel	62.454	\$ 197.515.769
		Lo Vial	45.289	\$ 141.085.190
		Departamental	41.264	\$ 88.658.183
		Ciudad del Niño	51.955	\$ 157.339.167
		Lo Ovalle	105.874	\$ 303.600.867
		El Parron	47.725	\$ 130.912.016
		La Cisterna	167.941	\$ 479.782.595
		Copa Lo Martinez	37.058	\$ 95.625.385
		El Bosque	33.881	\$ 93.285.511
		Hospital El Pino	85.369	\$ 219.140.592
		Observatorio	25.074	\$ 64.977.399
	Total L2		905.889	\$ 2.552.261.507
	L4	Vicente Valdes	78.206	\$ 239.188.275
		Rojas Magallanes	26.636	\$ 79.848.908
		Trinidad	30.068	\$ 89.450.356
		San Jose de la Estrella	37.597	\$ 108.270.788
		Los Quillayes	37.839	\$ 110.903.808
		Elisa Correa	49.845	\$ 148.475.591
		Hospital Sótero del Río	102.504	\$ 307.775.326
		Protectora de la Infancia	41.525	\$ 123.597.997
		Las Mercedes	65.314	\$ 188.560.439
		Plaza de Puente Alto	164.953	\$ 448.156.194
	Total L4		634.487	\$ 1.844.227.682
	L4A	La Cisterna L4A	50.905	\$ 136.333.552
		San Ramon	26.706	\$ 69.368.601
		Santa Rosa	85.852	\$ 231.525.886
		La Granja	27.095	\$ 72.285.603
		Santa Julia	19.598	\$ 50.155.428
		Vicuña Mackenna	64.439	\$ 180.295.430
	Total L4A		274.595	\$ 739.964.500
	L6	Cerrillos	72.319	\$ 213.909.352
		Lo Valledor	29.472	\$ 80.998.155
		Pedro Aguirre Cerda	30.146	\$ 83.793.706
		Franklin L6	67.364	\$ 169.292.204
		Bio Bio	33.700	\$ 89.665.643
	Total L6		233.002	\$ 637.659.059
Total Sección 4			2.047.972	\$ 5.774.112.748

¹ Cabe señalar que las estimaciones de ventas señaladas en este Anexo de ninguna manera implican que Metro asegure o comprometa dicho nivel de ventas, y solo se señalan de modo referencial para efectos de la presente Licitación, por tanto, Metro no se hace responsable de eventuales desviaciones a dichas estimaciones, ni darán derecho a reclamo alguno en favor de los participantes y/o de quienes resulten adjudicados en este proceso.

ANEXO 5: DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DE VENTA

Sección	Línea	Nombre	Estación	Mesalina	# Bol	# POS	#TOTEM	#MAS	#MASC
Sección 1	L1	Neptuno	NP	NP	1	2	1	0	0
Sección 1	L1	Pajaritos	PJ	PJ	1	7	1	1	0
Sección 1	L1	Las Rejas	LR	LR	1	7	2	1	0
Sección 1	L1	Ecuador	EC	EC	0	0	3	2	0
Sección 1	L1	San Alberto Hurtado	AH	AH	1	4	2	0	0
Sección 1	L1	Universidad de Santiago	US	US	1	6	1	2	0
Sección 1	L1	Estación Central	EL	EL	0	0	3	4	0
Sección 1	L1	Latino Americana	LA	LA	1	3	1	0	0
Sección 1	L1	República	RP	RP	1	4	1	1	0
Sección 1	L1	Los Héroes L1	LH	LH	1	4	1	1	0
Sección 1	L1	La Moneda	LM	LM-ORIENTE	2	4	1	1	0
Sección 1	L1	La Moneda	LM	LM-PONIENTE	2	4	1	1	0
Sección 1	L1	Universidad de Chile	CH	CH-CENTRAL	1	7	0	0	0
Sección 1	L1	Universidad de Chile	CH	CH-ORIENTE	1	3	0	0	0
Sección 1	L1	Universidad de Chile	CH	CH-PONIENTE	1	3	0	0	0
Sección 1	L1	Santa Lucia	SL	SL	1	6	0	4	0
Sección 1	L1	Universidad Catolica	UC	UC	1	4	1	0	0
Sección 1	L1	Baquedano L1	BA	BA	1	4	1	0	0
Sección 1	L2	Los Heroes L2	HE	HE	0	0	0	0	0
Sección 1	L3	U. de Chile L3	UCH	UCH	0	0	0	0	8
Sección 1	L3	Parque Almagro	PAL	PAL	0	0	0	2	2
Sección 1	L3	Matta	MAT	MAT	0	0	0	2	8
Sección 1	L3	Irarrázaval L3	IRA	IRA	0	0	0	2	3
Sección 1	L3	Monseñor Eyzaguirre	MEY	MEY	0	0	0	2	1
Sección 1	L3	Chile España	ESP	ESP	0	0	0	2	2
Sección 1	L3	Villa Frei	VFR	VFR	0	0	0	2	1
Sección 1	L3	Plaza Egaña L3	PZE	PZE-ORIENTE	0	0	0	2	2
Sección 1	L3	Plaza Egaña L3	PZE	PZE-PLAZA	0	0	0	1	4
Sección 1	L3	Plaza Egaña L3	PZE	PZE-SUR	0	0	0	0	0
Sección 1	L3	Fernando Castillo Velasco	FCV	FCV	0	0	0	2	5
Sección 1	L5	Baquedano L5	BQ	BQ-NORTE	1	2	0	0	0
Sección 1	L5	Parque Bustamante	PB	PB	1	3	1	0	0
Sección 1	L5	Santa Isabel	SI	SI	1	3	1	0	0
Sección 1	L5	Irarrázaval	IR	IR	1	4	2	0	0
Sección 1	L5	Rodrigo de Araya	RA	RA	1	3	1	0	0
Sección 1	L5	Carlos Valdovinos	CV	CV	1	2	1	0	0
Sección 1	L5	Camino Agrícola	AG	AG	1	3	1	0	0
Sección 1	L5	San Joaquín	SJ	SJ	1	3	1	0	0
Sección 1	L5	Pedrero	PE	PE	1	3	0	0	0
Sección 1	L5	Mirador Azul	MA	MA	1	3	1	0	0
Sección 1	L5	La Florida	LF	LF	1	4	2	1	0
Total Sección 1			36	41	29	105	31	36	36

Sección	Línea	Nombre	Estación	Mesalina	# Bol	# POS	#TOTEM	#MAS	#MASC
Sección 2	L1	Salvador	SA	SA	1	4	1	1	0
Sección 2	L1	Manuel Montt	MM	MM	1	4	0	2	0
Sección 2	L1	Pedro de Valdivia	PV	PV	1	9	0	1	0
Sección 2	L1	Los Leones	LE	LE	2	7	1	1	0
Sección 2	L1	Tobalaba L1	TB	TB	2	6	2	0	0
Sección 2	L1	El Golf	GO	GO	1	4	0	1	0
Sección 2	L1	Alcantara	AL	AL	1	3	1	0	0
Sección 2	L1	Escuela Militar	EM	EM-ORIENTE	1	4	0	1	0
Sección 2	L1	Escuela Militar	EM	EM-PONIENTE	1	4	2	2	0
Sección 2	L1	Manquehue	MQ	MQ-CENTRAL NORTE	1	3	0	0	0
Sección 2	L1	Manquehue	MQ	MQ-CENTRAL SUR	1	2	0	2	0
Sección 2	L1	Manquehue	MQ	MQ-ORIENTE	1	3	1	0	0
Sección 2	L1	Manquehue	MQ	MQ-PONIENTE	1	3	1	0	0
Sección 2	L1	Hernando de Magallanes	HM	HM	1	3	1	0	0
Sección 2	L1	Los Dominicos	LD	LD-ORIENTE	1	3	0	1	0
Sección 2	L1	Los Dominicos	LD	LD-PONIENTE	1	2	0	1	0
Sección 2	L4	Tobalaba L4	TOB	TOB	1	5	2	4	5
Sección 2	L4	Colon	COL	COL	1	2	1	0	0
Sección 2	L4	Bilbao	BIL	BIL	1	3	1	0	0
Sección 2	L4	Principe de Gales	PDG	PDG	1	2	1	0	0
Sección 2	L4	Simon Bolivar	SBO	SBO	1	2	0	0	0
Sección 2	L4	Plaza Egaña	PEG	PEG ORIENTE	1	3	0	0	0
Sección 2	L4	Los Orientales	LOR	LOR	1	2	0	0	0
Sección 2	L4	Rotonda Grecia	RGR	RGR	1	4	1	0	0
Sección 2	L4	Los Presidentes	LPR	LPR	1	2	1	0	0
Sección 2	L4	Rotonda Quilin	RQU	RQU	1	2	1	0	0
Sección 2	L4	Las Torres	LTO	LTO	1	3	1	0	0
Sección 2	L4	Macul	MAC	MAC NORTE	1	2	0	0	0
Sección 2	L4	Macul	MAC	MAC SUR	1	3	0	0	0
Sección 2	L5	Ñuble L5	NU		0	0	0	0	0
Sección 2	L6	Ñuble L6	NUB	NUB	0	0	0	2	5
Sección 2	L6	Estadio Nacional	ESN	ESN	0	0	0	2	4
Sección 2	L6	Ñuñoa	NUO	NUO	0	0	0	2	4
Sección 2	L6	Ines de Suarez	ISU	ISU	0	0	0	2	2
Sección 2	L6	Los Leones L6	LEN	LEN-NORTE	0	0	0	2	6
Sección 2	L6	Los Leones L6	LEN	LEN-SUR	0	0	0	2	3
Total Sección 2			30	35	31	99	19	29	29

Sección	Línea	Nombre	Estación	Mesanina	# Bol	# POS	#TOTEM	#MAS	#MASC
Sección 3	L1	San Pablo	SP	SP	1	4	0	0	0
Sección 3	L2	Américo Vespucio	AV	AV	1	5	0	0	0
Sección 3	L2	Zapadores	ZA	ZA	1	3	1	0	0
Sección 3	L2	Dorsal	DO	DO	1	2	1	0	0
Sección 3	L2	Einstein	EI	EI	1	2	1	0	0
Sección 3	L2	Cementerio	CE	CE	1	2	1	0	0
Sección 3	L2	Cerro Blanco	CB	CB	0	0	3	2	0
Sección 3	L2	Patronato	PT	PT	1	3	1	0	0
Sección 3	L2	Cal y Canto	CA	CA-ORIENTE	1	6	0	0	0
Sección 3	L2	Santa Ana L2	AN	AN-NORTE	1	4	0	1	0
Sección 3	L2	Santa Ana L2	AN	AN-SUR	1	3	0	1	0
Sección 3	L3	Plaza Quilicura	PQU	PQU	0	0	0	2	15
Sección 3	L3	Lo Cruzat	LCR	LCR	0	0	0	2	1
Sección 3	L3	Ferrocarril	FER	FER	0	0	0	2	1
Sección 3	L3	Los Libertadores	LIB	LIB-ORIENTE	0	0	0	2	9
Sección 3	L3	Los Libertadores	LIB	LIB-PONIENTE	0	0	0	1	4
Sección 3	L3	Cardenal Caro	CAR	CAR	0	0	0	2	4
Sección 3	L3	Vivaceta	VIV	VIV	0	0	0	2	4
Sección 3	L3	Conchalí	CCH	CCH	0	0	0	2	1
Sección 3	L3	Plaza Chacabuco	PZC	PZC	0	0	0	2	2
Sección 3	L3	Hospitales	HOS	HOS	0	0	0	2	3
Sección 3	L3	Puente Cal y Canto L3	PCA	PCA	0	0	0	0	8
Sección 3	L3	Plaza de Armas L3	PZA	PZA-BANDERA	0	0	0	2	5
Sección 3	L3	Plaza de Armas L3	PZA	PZA-ORIENTE	0	0	0	0	2
Sección 3	L3	Ñuñoa L3	NUO3		0	0	0	0	0
Sección 3	L5	Plaza Maipú	PM	PM	1	8	0	3	0
Sección 3	L5	Santiago Bueras	SB	SB	1	3	1	0	0
Sección 3	L5	Del Sol	DS	DS	1	3	0	1	0
Sección 3	L5	Monte Tabor	MT	MT	1	2	0	0	0
Sección 3	L5	Las Parcelas	LP	LP	1	4	0	0	0
Sección 3	L5	Laguna Sur	LS	LS	1	3	0	1	0
Sección 3	L5	Barrancas	BR	BR	1	2	1	0	0
Sección 3	L5	Pudahuel	PU	PU	1	5	1	2	0
Sección 3	L5	San Pablo L5	SO	SO	1	5	1	0	0
Sección 3	L5	Lo Prado	PR	PR	1	2	1	0	0
Sección 3	L5	Blanqueado	BL	BL	1	2	1	0	0
Sección 3	L5	Gruta de Lourdes	GL	GL	1	3	2	0	0
Sección 3	L5	Quinta Normal	QN	QN	1	3	1	0	0
Sección 3	L5	Ricardo Cumming	RC	RC	1	2	0	0	0
Sección 3	L5	Santa Ana L5	NA	NA-ORIENTE	1	3	1	0	0
Sección 3	L5	Santa Ana L5	NA	NA-PONIENTE	1	2	0	0	0
Sección 3	L5	Plaza de Armas	PZ	PZ-ORIENTE	1	5	0	0	0
Sección 3	L5	Plaza de Armas	PZ	PZ-PONIENTE	1	6	0	0	0
Sección 3	L5	Bellas Artes	BE	BE	1	3	0	0	0
Total Sección 3			38	43	29	100	18	32	59

Sección	Línea	Nombre	Estación	Mesalina	# Bol	# POS	#TOTEM	#MAS	#MASC
Sección 4	L2	Toesca	TO	TO-NORTE	1	2	0	0	0
Sección 4	L2	Toesca	TO	TO-SUR	1	2	1	0	0
Sección 4	L2	Parque O'Higgins	PQ	PQ	1	4	1	0	0
Sección 4	L2	Rondizzoni	RO	RO	1	3	1	0	0
Sección 4	L2	Franklin L2	FR2	FR2	0	0	0	2	4
Sección 4	L2	El Llano	LL	LL	1	2	1	0	0
Sección 4	L2	San Miguel	SM	SM	1	3	1	0	0
Sección 4	L2	Lo Vial	LV	LV	1	2	1	0	0
Sección 4	L2	Departamental	DE	DE	0	0	3	2	0
Sección 4	L2	Ciudad del Niño	CN	CN	1	2	1	0	0
Sección 4	L2	Lo Ovalle	LO	LO	1	5	0	0	0
Sección 4	L2	El Parron	EP	EP	1	2	1	0	0
Sección 4	L2	La Cisterna	LC	LC-INTMOD1	1	4	0	0	0
Sección 4	L2	La Cisterna	LC	LC-INTMOD3	1	1	0	0	0
Sección 4	L2	La Cisterna	LC	LC-NORTE	1	5	2	0	0
Sección 4	L2	La Cisterna	LC	LC-SUR	1	3	0	0	0
Sección 4	L2	Copa Lo Martinez	CM	CM	0	0	0	2	9
Sección 4	L2	El Bosque	EB	EB	0	0	0	2	8
Sección 4	L2	Hospital El Pino	EO	EO	0	0	0	2	18
Sección 4	L2	Observatorio	OB	OB	0	0	0	2	2
Sección 4	L4	Vicuña Mackenna	VM		0	0	0	0	0
Sección 4	L4	Vicente Valdes	VVA	VVA	1	5	2	0	0
Sección 4	L4	Rojas Magallanes	RMA	RMA	1	2	0	0	0
Sección 4	L4	Trinidad	TRI	TRI	1	2	0	0	0
Sección 4	L4	San Jose de la Estrella	SJE	SJE	1	2	0	0	0
Sección 4	L4	Los Quillayes	LQU	LQU	1	2	0	0	0
Sección 4	L4	Elisa Correa	ECO	ECO	1	3	0	0	0
Sección 4	L4	Hospital Sótero del Río	HSR	HSR	1	4	1	0	0
Sección 4	L4	Protectora de la Infancia	PIN	PIN	1	3	0	0	0
Sección 4	L4	Las Mercedes	LME	LME	1	2	1	0	0
Sección 4	L4	Plaza de Puente Alto	PPA	PPA	1	7	0	4	0
Sección 4	L4A	La Cisterna L4A	LCI	LCI	1	3	1	1	0
Sección 4	L4A	San Ramon	SRA	SRA	1	2	0	0	0
Sección 4	L4A	Santa Rosa	SRO	SRO	1	4	1	0	0
Sección 4	L4A	La Granja	LGR	LGR	1	2	0	0	0
Sección 4	L4A	Santa Julia	SJU	SJU	1	2	0	0	0
Sección 4	L4A	Vicuña Mackenna	VMA	VMA	1	3	2	0	0
Sección 4	L5	Vicente Valdes	VA		0	0	0	0	0
Sección 4	L6	Cerrillos	CER	CER	0	0	0	2	5
Sección 4	L6	Lo Valledor	LVA	LVA	0	0	0	2	3
Sección 4	L6	Pedro Aguirre Cerda	PAC	PAC	0	0	0	2	1
Sección 4	L6	Franklin L6	FR6	FR6	0	0	0	2	1
Sección 4	L6	Bio Bio	BIO	BIO	0	0	0	2	2
Total Sección 4			39	41	30	88	21	27	53

ANEXO 6: COMPORTAMIENTO HORAS MENSUALES PROGRAMADAS POR TIPO SERVICIO REFERENCIALES POR SECCIÓN²

			Promedio mensual horas programadas			
Recaudación	Tipo de Estación	Servicio	Sección1	Sección2	Sección3	Sección4
Recaudación Bip!	Estaciones Convencionales	Servicio 1	11.707	12.184	11.764	12.604
		Servicio 2	4.278	3.551	4.451	3.671
		Servicio 3	3.938	2.963	3.363	2.758
	Estaciones Automáticas	Servicio 1	2.094	1.256	2.931	1.675
		Servicio 2	411	247	575	329
		Servicio 3	501	501	501	501
		Servicio 4	10	10	10	10
		Servicio 5	16	16	20	20

² Cabe señalar que las horas programadas señaladas en este Anexo de ninguna manera implican que Metro asegure o comprometa dicho nivel de programación. Solo se señalan de modo referencial para efectos de la presente Licitación, por tanto, Metro no se hace responsable de eventuales desviaciones a dicha información, ni darán derecho a reclamo alguno en favor de los participantes y/o de quienes resulten adjudicados en este proceso.