

EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS METRO S.A.

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE ASEO INTEGRAL Y ASISTENCIA MENOR
PARA RECINTOS CORPORATIVOS CENTRALES DE
METRO S.A.**

Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas
Marzo 2025

Contenido

1.	Antecedentes.....	3
2.	Descripción de los edificios y dependencias	4
2.1.	Edificio Administrativo General (EAG).....	4
2.2.	Edificio Gerencia General.	4
2.3.	Edificio de Sub-Estación de Alta Tensión (SEAT).	5
2.4.	Edificio La Casona.....	5
2.5.	Edificio Los Arcos.....	6
2.6.	Edificio Mediterráneo.	6
2.7.	Edificio Alonso de Ovalle	7
2.8.	Casino y terraza.....	7
2.9.	Patio, puesto Vehicular, estacionamientos y áreas verdes.	7
3.	Requerimientos Generales.	9
3.1.	Experiencia del Proponente.	9
3.2.	Organización y Asignación de Recursos Humanos para el Desarrollo del Servicio.....	9
3.2.1.	Administrador del servicio (1)	9
3.2.2.	Prevencionista de riesgos (1).....	10
3.2.3.	Supervisor (2).....	10
3.2.4.	Auxiliar de Aseo (26)	11
3.2.5.	Vidriero (1).....	11
3.2.6.	Técnico multitarea (2)	11
3.3.	Plan de Asignación de Recursos Técnicos para el Desarrollo del Servicio.	12
3.3.1.	Equipamiento y herramientas.	13
3.3.2.	Insumos.....	14
3.3.3.	Equipos dispensadores y similares.	16
3.3.4.	Vestuario del personal.	16
3.3.5.	Sistema de gestión de información.	17
3.3.6.	Aportes del contratista y habilitación de dependencias.	18
3.4.	Horarios y turnos del servicio.	18
3.5.	Prevención de riesgos.....	20
3.6.	Implicancias ambientales del contrato	21
4.	Descripción de los servicios.	24
4.1.	Aseo y limpieza integral.	24
4.2.	Sanitización.	26
4.3.	Rutinas del servicio.	27
5.	Gestión, Monitoreo y Control del Servicio.....	29
5.1.	Informe de gestión mensual.....	29
5.2.	Modalidad de pago:	29
5.3.	Evaluación de calidad del servicio.	31
5.4.	Niveles de servicio.....	32
Anexo 1.	Insumos utilizados en los últimos 12 meses.	34
Anexo 2.	Fotografías de casilleros y termos.	36

1. Antecedentes.

Metro S.A. requiere contratar el Servicio de aseo integral y asistencia menor para recintos corporativos centrales, el cual debe garantizar espacios limpios, ordenados y funcionales, contribuyendo al bienestar y productividad de los colaboradores de Metro, contratistas y visitas. Este servicio debe incluir la limpieza regular de oficinas, salas de reuniones, áreas comunes y sanitarios, así como labores de asistencia menor que aseguren el óptimo funcionamiento del día a día de los recintos.

El servicio se requiere a partir del mes de agosto de 2025, por un periodo de 48 meses.

Los recintos corporativos centrales de Metro se encuentran ubicados en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1414, Santiago y está formado por las siguientes dependencias.

- Edificio Administrativo General (EAG).
- Edificio Gerencia General.
- Edificio de Sub Estación de Alta Tensión (SEAT).
- Edificio La Casona.
- Edificio Los Arcos.
- Edificio Mediterráneo.
- Edificio Alonso de Ovalle.
- Casino.
- Acceso Vehicular y estacionamientos.
- Patio y áreas verdes.

Los servicios requeridos son:

1. Aseo y limpieza integral.
2. Sanitización.
3. Retiro y traslado de basura y residuos reciclables.
4. Control de insectos voladores.
5. Suministro de Insumos.
6. Lavado de fachada.
7. Asistencia menor y jardinería.

2. Descripción de los edificios y dependencias

2.1. Edificio Administrativo General (EAG).

El edificio cuenta con una superficie de 7900 m² distribuidos en 7 niveles (2 subterráneos, 4 pisos con plantas libres y un quinto piso, donde se ubica una oficina de documentación técnica). Está compuesto por un hall de acceso, camarines para el personal, gimnasio, baños en caja escala, y en los 4 pisos principales se encuentran oficinas de planta abierta, oficinas privadas, salas de reuniones, baños y espacios comunes de trabajo con kitchenette. Este edificio cuenta con 2 ascensores.

Características:

- Edificio: estructura de hormigón armado.
- Ventanas: termo paneles, convencionales.
- Cielos: modulares, en palmetas, cielo duro, barrisol.
- Terrazas disponibles: 150m².
- Pisos: porcelanatos, alfombras de palmetas.
- Escalera pedestre: de porcelanatos con baranda de acero inoxidable, paredes de vidrio templados.
- Baños: paredes de hormigón, material ligero (yeso cartón) con cerámicas, los pisos son de porcelanatos, el cielo de estructura americana y cielo duro.
- Oficinas en plantas libres y cerradas, escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.
- Sala de reuniones: acondicionadas con mesas rectangulares o redondas, según sea el tamaño de la sala y sillas de cuero.

2.2. Edificio Gerencia General.

El edificio cuenta con una superficie de 2500 m², el cual está compuesto por 03 niveles y un entrepiso, distribuido por plantas abiertas y oficinas cerradas, kitchenette, baños y salas de reuniones.

Características:

- Edificio: adobe y concreto.
- Ventanas: con láminas antivandálicas reforzadas.
- Cielos: modulares, en palmetas, cielo duro.
- Terrazas disponibles: 70 m².
- Pisos: parquet, alfombras de palmetas.
- Escaleras de madera.
- Baños: paredes de adobe y concreto, material ligero (yeso cartón) con cerámicas, los pisos son de porcelanatos, el cielo de estructura americana y cielo duro.

- Oficinas: escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.
- Sala de reuniones: acondicionadas con mesas rectangulares o redondas, según sea el tamaño de la sala, sillas de cuero.

2.3. Edificio de Sub-Estación de Alta Tensión (SEAT).

El edificio cuenta con una superficie de 8.500 m² compuesto por 8 niveles (1 subterráneo y 7 pisos, entre los cuales están oficinas y recintos técnicos y en algunos casos la condición es mixta). En este edificio también existen baños, duchas y kitchenette. Este edificio cuenta con 2 ascensores.

Características:

- Edificio: hormigón armado.
- Ventanas: convencionales y termo paneles.
- Cielos: modulares, en palmetas, cielo duro.
- Terrazas disponibles: 120 m².
- Pisos: hormigón, alfombra en palmetas.
- Escaleras: metálicas cubiertas de gradas con gomas.
- Baños y duchas: paredes de hormigón, material ligero (yeso cartón) con cerámicas, los pisos son de porcelanatos, el cielo de estructura americana y cielo duro.
- Oficinas: escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.
- Sala de reuniones: acondicionadas con mesas rectangulares o redondas, según sea el tamaño de la sala, sillas de cuero.
- Almacén: lugar disponible para para entrega de materiales.

El recinto almacén Lord Cochrane pertenece al edificio SEAT, consta de una oficina administrativa, bodega de acopio de material en altura, baños y camarines, recinto que debe formar parte del presente servicio. Además, debe incluir un aseo profundo quincenal de los sectores de acopio de material. Esta dependencia cuenta además con un montacarga.

2.4. Edificio La Casona.

Edificio de una superficie de 1200 m² distribuido en dos pisos compuesto por plantas abiertas y oficinas cerradas, kitchenette, baños y salas de reuniones.

Características:

- Edificio: adobe y concreto.
- Ventanas: con vidrio convencionales.
- Cielos: modulares, en palmetas, cielo duro.

- Pisos: parquet, alfombras de palmetas.
- Vitraux o traga luz existente.
- Escaleras de madera.
- Baños: paredes de adobe y concreto, material ligero (yeso cartón) con cerámicas, los pisos son de porcelanatos, el cielo de estructura americana y cielo duro.
- Oficinas: escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.
- Sala de reuniones: acondicionadas con mesas rectangulares o redondas, según sea el tamaño de la sala, sillas de cuero.

2.5. Edificio Los Arcos.

Edificio de 2 pisos exclusivo para uso como oficinas de trabajo administrativo. En sus dos niveles cuenta con espacios abiertos y comunes, kitchenette, baños y salas de reuniones.

Características:

- Edificio: albañilería.
- Ventanas: con vidrio convencionales.
- Pisos: alfombras de palmetas.
- Cielos: modulares, en palmetas, cielo duro.
- Escaleras: de madera.
- Baños: paredes de adobe y concreto, material ligero (yeso cartón) con cerámicas, los pisos son de porcelanatos, el cielo de estructura americana y cielo duro.
- Oficinas: escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.
- Espacios exteriores: cuenta con pequeño jardín con plantas y árboles.
- Sala de reuniones: acondicionadas con mesas rectangulares o redondas, según sea el tamaño de la sala, sillas de cuero.

2.6. Edificio Mediterráneo.

Edificio de 2 pisos exclusivo para uso como oficinas de trabajo administrativo. En sus dos niveles cuenta con espacios abiertos y comunes.

Características:

- Edificio: material container.
- Ventanas: con vidrio convenciones.
- Cielos: modulares, de material container.
- Pisos: alfombras de palmetas.
- Escaleras: metálica.
- Baños: paredes de material container.

- Oficinas: escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.

2.7. Edificio Alonso de Ovalle

Este es un edificio que cuenta con tres niveles de plantas libres, oficinas de reuniones, kitchenette, baños y duchas.

Materialidad Referencial:

- Edificio: albañilería.
- Ventanas: con vidrio convenciones.
- Cielos: modulares, en palmetas, cielo duro.
- Los pisos: alfombras de palmetas.
- Escaleras: de albañilería cubiertas con gomas de gradas.
- Baños: paredes de adobe y concreto, material ligero (yeso cartón) con cerámicas, los pisos son de porcelanatos, el cielo de estructura americana y cielo duro.
- Oficinas: escritorios individuales y compartidos de madera con paneles divisorios de estructura metálica y placas forradas con telas, sillas ergonómicas.

2.8. Casino y terraza.

Este recinto es parte del edificio de la gerencia general, el cual se compone de una sola planta. El servicio de aseo debe considerar una limpieza mensual profunda en coordinación con el contratista del casino y Metro, además de los servicios de asistencia menor. No es parte del alcance de este servicio el aseo de las áreas de elaboración de alimentos, limpieza de mesas, sillas o bandejas de alimentación.

Si debe considerar la limpieza diaria y periódica de la terraza del casino incluyendo el mobiliario instalado, basurero y piso. La superficie de la terraza es aproximadamente 30 M2.

2.9. Patio, puesto Vehicular, estacionamientos y áreas verdes.

Espacio abierto con estacionamientos en gravilla y pavimento (techados), áreas verdes, zona de fumadores y espacio de tránsito peatonal de 600 m2 aproximadamente. También considera la entrada vehicular, la cual posee una caseta o puesto vehicular.

Consideraciones:

No es parte del alcance del presente servicio los denominados Recintos Técnicos, los cuales hacen referencia a sala de tableros, sala de cableados, sala de máquinas, sala de bombas, entre otras. No obstante, los pasillos exteriores de estas salas deben ser mantenidos limpios de polvo y basura.

Para efectos de un mejor análisis de los Proponentes, a continuación, se presenta un resumen con información complementaria de los recintos.

Tabla N°1 Cuadro Resumen Información Referencial

Edificio	Baños	Kitchenettes	Camarines /duchas	Superficies (m²)
Administración General (CCA)	25	4	3	7.935
Gerencia General (GGE)	22	14	0	2.534
Sub-Estación de Alta tensión (SEAT)	25	8	2	8.445
Casino	2	-	2	200
La Casona	6	1	N/A	1.200
Mediterráneo	4	-	N/A	252
Los Arcos	8	1	N/A	1.450
Alonso de Ovalle	14	5	2	1.500
Total	106	33	9	23.516

(*) La totalidad referencial de baños hacen la sumatoria de 173 WC y 22 urinarios.

Tabla N°2 Cuadro Referencial Equipamiento de Baños, Espacios Comunes y Kitchenette

Recinto	Jabonera	Equipos bacteriostáticos	Contenedor higiénico Sanitario	Porta papel higiénico	Odorizador	Dispensador Alcohol Gel	Dispensador papel interfoliado	Secador de manos
Baños	190	22	141	180	104	-	37	30
Espacios Comunes y Kitchenettes	28	-	-	-	5	48	17	-

3. Requerimientos Generales.

3.1. Experiencia del Proponente.

El proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos, los cuales debe detallar en su oferta:

- Al menos 5 años de experiencia en el rubro.
- Al menos 3 contratos de similares características y dimensiones del presente proceso de licitación (m2 – dotación).
- Al menos 2 cartas de recomendación sobre servicios similares a la materia de esta licitación.

3.2. Organización y Asignación de Recursos Humanos para el Desarrollo del Servicio.

El contratista deberá incluir en su oferta un organigrama que describa como mínimo todas las funciones detalladas a continuación, indicando la cantidad de personas que destinará a cada una de ellas. Se indican a modo de referencia la dotación actual, acorde a funciones y perfil.

Además, para cada uno de los cargos descritos, deberá presentar Curriculum Vitae del personal que formará parte del servicio, así también los respaldos o certificados de título, capacitaciones o cursos realizados.

3.2.1. Administrador del servicio (1)

Título: Deberá acreditar título Ingeniero de Ejecución o superior en Administración de empresas, Comercial, Industrial, Gestión de Operaciones o especialidad relacionada a los servicios de la presente licitación. Ideal conocimiento en normas ISO 14001 e ISO 9001.

Experiencia: Deberá acreditar mínimo 5 años comprobables desde su titulación, en cargos de similares características a las materias de la presente licitación.

Funciones Principales:

- Ser la contraparte formal del servicio para Metro.
- Gestionar la comunicación entre los distintos responsables de su organización y Metro.
- Desarrollar y presentar en conjunto con el Administrador del Contrato de Metro, los informes mensuales de estados de pagos y cumplimientos de indicadores de servicios.
- Programar y coordinar las visitas a los casinos.
- Informar en todo momento a Metro la gestión y estado de requerimientos asociados al servicio.
- Disponibilidad en modalidad 24x7 para ser contactado en caso de emergencias.
- Asegurar que se cumplan todos los procedimientos e instructivos de Metro en temas de medioambiente.

3.2.2. Prevencionista de riesgos (1)

Título: Deberá acreditar título técnico nivel superior o ingeniería en Prevención de Riesgos.

Certificación: Inscripción vigente en la Seremi de Salud como profesional de prevención de riesgos (en Chile).

Experiencia: Deberá acreditar mínimo 3 años comprobables desde su titulación, en cargos de similares características a las materias de la presente licitación.

Funciones Principales:

- Realizar inspecciones periódicas para identificar peligros asociados a las actividades del servicio.
- Evaluar los riesgos presentes en el entorno de trabajo y en las tareas ejecutadas por el personal.
- Supervisar la entrega, uso y mantenimiento de los EPP adecuados para las actividades, como guantes, mascarillas, zapatos de seguridad, entre otros.
- Garantizar que los equipos y productos utilizados cumplan con estándares de seguridad establecidos.
- Promover una cultura de seguridad y autocuidado en el equipo.
- Documentar y analizar incidentes o accidentes ocurridos durante el servicio.
- Regirse por los estándares de Seguridad de Metro S.A.
- Cumplir con los protocolos dispuestos por el Ministerio de Salud.
- Velar el cumplimiento del Reglamento Especial para Empresas Contratistas, dispuestas por Metro S.A.

3.2.3. Supervisor (2)

Experiencia: Deberá acreditar mínimo 2 años comprobables, en cargos de similares características a las materias de la presente licitación. Conocimientos de primeros auxilios, manejo de maquinaria de limpieza industrial

Funciones Principales:

- Organizar y distribuir las tareas diarias entre los auxiliares de aseo según las necesidades de los recintos.
- Supervisar la correcta ejecución de las actividades, asegurando que se cumplan los estándares de calidad establecidos.
- Elaborar y mantener actualizados los turnos y horarios del personal.
- Gestionar reemplazos en caso de ausencias del personal para garantizar la continuidad del servicio.
- Actuar como punto de contacto principal entre la empresa contratista y Metro para coordinar requerimientos y responder a solicitudes diarias.
- Entregar a auxiliares de aseo los insumos, herramientas y equipos, además de velar por el correcto uso de estos.

- Mantener el stock de insumos y herramientas.
- Gestionar y solucionar problemas operativos que puedan surgir en el día a día, asegurando la continuidad y calidad del servicio.
- Asegurar que se cumplan todos los procedimientos e instructivos de Metro en temas de medioambiente.

3.2.4. Auxiliar de Aseo (26)

Experiencia: No requiere experiencia.

Funciones principales:

- Realizar el aseo de las oficinas y áreas asignadas.
- Barrer, trapear, aspirar y lustrar pisos según el tipo de superficie.
- Retirar el polvo de muebles, escritorios, ventanas y equipos.
- Retirar y gestionar los desechos de los contenedores ubicados en oficinas y espacios comunes.
- Trasladar residuos a la sala de basura y/o tolva, en caso que se encuentre habilitada.
- Trasladar y disponer residuos reciclables en puntos de reciclaje establecidos.
- Desinfectar y limpiar lavamanos, inodoros, urinarios, espejos y accesorios.
- Reponer insumos como papel higiénico, toallas de papel, jabón líquido, y desinfectante de manos.
- Otras tareas similares.

3.2.5. Vidriero (1)

Experiencia: al menos 1 año en trabajos similares.

Funciones principales:

- Limpiar y desinfectar ventanas, ventanales, mamparas de oficinas, espejos, y cualquier superficie de vidrio en el interior y exterior del recinto.
- Retirar manchas, residuos, polvo y marcas de las superficies de vidrio.
- Revisar periódicamente el estado de los vidrios para identificar daños, grietas, o deterioro, informando cualquier anomalía al supervisor.
- Eventualmente, también podrá realizar labores de auxiliar de aseo o técnico multitarea en caso de necesitarse.

3.2.6. Técnico multitarea (2)

Experiencia y conocimientos: al menos 2 años de experiencia, deseable cursos o certificación en alguna especialidad (electricidad, construcción, albañería, gasfitería, instalaciones sanitarias o similar).

Funciones principales:

- Trasladar y reorganizar muebles, escritorios, sillas, y otros equipos.
- Reponer e instalar bidones de agua en dispensadores.
- Cambiar portapapeles, dispensadores de jabón, odorizadores y otros accesorios similares.
- Desbloqueo de locker de colaboradores de Metro.
- Cambio de llave de termos de agua caliente de kitchenettes.
- Limpieza extractores de baños y oficinas.
- Realizar ajustes menores en mobiliario sanitario, como reemplazar tapas de inodoro o sistemas de descarga.
- Realizar el riego de plantas y áreas verdes pequeñas.
- Podar, limpiar maceteros, retirar hojas secas y mantener jardines interiores o decorativos.
- Instalar cuadros o señalética que no requiera intervención de herramientas de uso complejo.
- Desarmar cajas y/o cartones y trasladarlos al punto de acopio.
- Llevar basura a la sala de basura.
- Revisión y limpieza de sifones de lavamanos, urinarios, lavaplatos, etc.
- Destape de sanitarios, urinarios, lavamanos, lavaplatos, descargas verticales, etc.
- Realizar copias de llaves requeridas.
- Inspección visual del estado de la infraestructura del edificio (puertas, ventanas, pintura, alfombra, etc.), se debe realizar en forma quincenal.
- Otras actividades similares que requieran de uso de herramientas manuales básicas.
- Eventualmente, también podrá realizar labores de auxiliar de aseo o vidriero en caso de necesitarse.
- Todas las actividades descritas en el servicio de Asistencia Menor de Oficinas (punto 4.7 del presente documento).

Consideraciones:

- El personal del contratista tendrá dedicación exclusiva para Metro S.A.
- Las funciones descritas para cada cargo son referenciales y podrán ser revisadas y ajustadas con el contratista adjudicado.
- Es responsabilidad del contratista asegurar que el personal del servicio tenga el entrenamiento y las competencias adecuadas para su función, además de salud compatible con el cargo.
- En caso de reemplazo de una persona, el reemplazante deberá ser validado por Metro mediante la revisión de su CV.

3.3. Plan de Asignación de Recursos Técnicos para el Desarrollo del Servicio.

El contratista será responsable proveer, reponer y mantener en buenas condiciones todos los materiales, herramientas e insumos necesarios para la correcta ejecución del servicio. Deberá detallar en su oferta técnica los siguientes puntos.

3.3.1. Equipamiento y herramientas.

Deberá considerar en su propuesta, como referencia, los siguientes equipos:

- Aspiradoras industrial o uso intensivo polvo y agua, 1 por piso.
- Abrillantadoras de piso, 1 cada 3 pisos.
- Pulidoras, 1 cada 3 pisos.
- Hidro lavadora agua caliente 150 bar.
- Lavadora a vapor industrial 8/5 o similar.
- Andamio certificado móvil con baranda para uso interior oficina.
- Vacuolavadora hombre caminando 1250 B o similar.
- Lavadora de alfombras industrial, SC321 o similar.
- Soplador, secador de alfombra 3 velocidades, 700 W o similar.
- Barredora aspiradora eléctrica vertical.
- Barredora manual doble cepillo 38 litros o similar.
- Equipo limpiavidrios magnético para ventanas y vidrios de difícil acceso.
- Equipos o elementos para transporte de carga en piso liso y escaleras (carro plano, yegua o similar).
- En aquellos casos que se requiera traslado para compra de insumos o materiales, deberá considerar una camioneta.

Consideraciones:

- Este listado de equipos es referencial, el proveedor deberá evaluar la pertinencia y cantidad de cada uno. Para cada equipo o maquinaria se debe incluir la ficha técnica correspondiente.
- El contratista será encargado de realizar el mantenimiento de esta maquinaria y contar con equipos de respaldo en caso de ser necesario.

Para el servicio de Asistencia Menor, deberá considerar, como mínimo, las herramientas y repuestos necesarias para que el técnico multitarea realice correctamente sus funciones entre ellas:

- Mochila o maletín de herramientas.
- Destornilladores (planos y de cruz, en diferentes tamaños).
- Llave inglesa ajustable y juego de llaves Allen.
- Alicates (de corte, de presión, universales).
- Martillo, cinta métrica, cuchillo de seguridad, nivel.
- Linterna o lámpara de trabajo portátil.
- Pistola de silicona.
- Remachadora.
- Llave para cambio de tapas de inodoro o dispensadores.
- Llave o herramienta para reemplazo de porta papel higiénico y jaboneras.
- Repuestos de tapas de inodoro, jaboneras, y dispensadores.
- Herramientas de jardinería básica (por ejemplo, tijeras de podar, rastrillo pequeño).
- Escalera telescópica.
- Elementos de protección personal.

3.3.2. Insumos.

El proveedor deberá mantener los insumos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, a modo referencial, deberá considerar:

- Bolsas de basura en distintos tamaños, para ser dispuestas en basureros al interior de todas las dependencias.
- Paños de limpieza y paños esponjas, o similares.
- Desincrustantes de baños.
- Abrillantador, limpiadores, ceras, vitrificante para distintos tipos de piso.
- Removedor de ceras.
- Restaurador de maderas (mobiliario Gerencia General).
- Desinfectante de baños.
- Desinfectante en general, amonio cuaternario.
- Limpiador o destapador de tuberías, ácido muriático.
- Abrillantador para distintas superficies (metales, acero inoxidable, para llaves de mano y fregaderos).
- Escobas, mopas traperas, cepillos orilladores, plumeros, sopapos de goma.
- Carros porta útiles, carros de limpieza, palas de basura, mangos.
- Guantes, mascarillas, y otros elementos de protección que considere necesario.
- Alargadores o zapatillas eléctricas.
- Limpia vidrios y elementos para vidriero (plumillas, mangos telescópicos, raspador y cuchilla raspador de vidrio, cartuchera, cinturón para cartuchera, etc).
- Maceteros, plantas y tierra de hoja, productos fungicidas, nutrientes, abonos y otros, para las plantas y cuidado de jardines interiores.
- Señalética de seguridad, conos.
- Cualquier otro insumo que el proveedor estime necesario para el servicio.

También deberá considerar los insumos o consumibles para el servicio de Asistencia Menor de Oficinas, entre ellos:

- Tornillos, clavos, tarugos, y fijaciones de uso común.
- Cintas adhesivas, cinta aislante y cinta de teflón.
- Sellador de silicona o masilla multiuso.
- Pegamento industrial.
- Paños de microfibra y trapos multiuso.
- Esponjas y cepillos pequeños.
- Productos de limpieza multiuso y desengrasantes.
- Rociador para limpieza puntual.
- Señalética de seguridad, conos.
- Cualquier otro insumo que el proveedor estime necesario para el servicio.

Así también, el contratista será responsable de reponer los insumos utilizados por los usuarios, es decir:

- Jabón Líquido, referencia jabón bactericida en espuma, suave. 0,3% tricosolán,.
- Papel Higiénico, ref. rollo de 500 mts x 90 cm, de 18 a 20grs/mt2, papel Jumbo, color blanco.
- Toalla de Papel Interfoliado de una hoja, ref. 250 unidades de 21 x 21,6 cms.
- Lata Aromatizante.
- Desodorante Ambiental.
- Pastilla Sanitaria y/o Gel.
- Lavalozas (para kitchenettes).
- Esponjas y paños absorbentes para kitchenettes.
- Alcohol Gel.
- Basureros con tapa vaivén.
- Escobilla limpia sanitario.
- Alfombra / goma antideslizante para duchas.
- Tamices urinarios.
- Lavalozas, esponjas para el lavado de loza y paños esponjas (para kitchenettes).
- Cualquier otro similar que Metro solicite.

Consideraciones:

Metro se reserva el derecho de revisar la calidad de los productos antes que sean utilizados (y por ende aprobar o rechazar su uso). Se recomienda utilizar marcas reconocidas del mercado.

Se presentan a modo referencial en el anexo 1 el consumo real de los últimos 12 meses de distintos tipos de insumos.

El proveedor adjudicado deberá entregar una lista de todos los químicos a ser utilizados en el desempeño del trabajo, incluyendo instructivos con información de seguridad de los materiales, estos deberán ser biodegradables y su proceso de producción certificado por la normativa vigente. La eliminación de los desechos químicos que origine será de responsabilidad del proveedor adjudicado. Para esto deberá cumplir con el “Procedimiento Corporativo de consideraciones ambientales para empresas externas de METRO S.A.” y sus anexos, que se adjunta, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 13, del Título Segundo, de las Bases de Licitación.

Los elementos mencionados en este punto deben ser declarados por el Contratista, quien deberá contar con un stock mínimo almacenado en la bodega que Metro facilitará para tales efectos. El stock mínimo deberá garantizar la reposición oportuna de los distintos insumos con el fin de no afectar la calidad del servicio.

El contratista deberá detallar en su oferta técnica los insumos a utilizar, indicando marcas, stock mínimo, proceso de reposición y cualquiera otra información asociada a los insumos.

3.3.3. Equipos dispensadores y similares.

El contratista deberá mantener y reponer durante la vigencia del contrato los siguientes equipos para baños, kitchenettes y espacios comunes, según se requiera:

- Dispensadores de jabón.
- Equipos Bacteriostáticos.
- Contenedor higiénico Sanitario (deben ser cambiados cada 6 meses o según recomendación del fabricante).
- Porta papel higiénico.
- Odorizador.
- Secadores de mano.
- Dispensador de papel interfoliado.
- Dispensador alcohol gel.
- Tapas asiento para baño WC cierre suave.

Durante el primer mes de contrato, el contratista deberá realizar una revisión del estado de estos elementos, con el fin de reemplazar aquellos que no se encuentren en óptimas condiciones. Para ello, deberá entregar un informe con el plan de recambio, el cual será revisado, aprobado y posteriormente controlado por el administrador de contrato de Metro.

El valor de estos equipos dispensadores deberá ser indicado en el formulario económico, mensualmente se pagarán únicamente los equipos efectivamente instalados durante el mes.

El mantenimiento de los equipos dispensadores es parte del servicio de asistencia menor e incluirá tanto los equipos instalados por el contratista como aquellos existentes al inicio del contrato.

Se debe incluir en la oferta técnica imágenes de los equipos, marca, modelo, ficha técnica, etc.

3.3.4. Vestuario del personal.

El Contratista deberá indicar y detallar en su propuesta el vestuario y el calzado que proveerá a su personal según sean las tareas a realizar, considerando como mínimo dos sets de vestimenta según la estacionalidad (verano e invierno). Además, deberá señalar los períodos de entrega y de renovación de este uniforme. El uniforme deberá considerar al menos:

Verano:

- Polera pique manga corta.
- Pantalón de gabardina.
- Zapatos de seguridad.
- Gorro tipo legionario y bloqueador solar para quienes desempeñan labores en el exterior.

Invierno:

- Polera pique manga larga.

- Polar manga larga.
- Pantalón de algodón.
- Zapatos de seguridad.
- Chaqueta y gorro impermeable para quienes desempeñan labores en el exterior.

Para aquellas tareas que involucren actividades riesgosas el Contratista deberá considerar elementos de protección personal, tales como casco, guantes, antiparras, chaleco reflectante, buzos tipo overol entre otros.

El administrador del servicio y los supervisores deberán velar por el uso correcto del uniforme.

Se debe incluir en la técnica imágenes del vestuario, descripción de los materiales, política de reposición, etc.

3.3.5. Sistema de gestión de información.

El contratista deberá considerar un sistema de información que permita, como mínimo realizar las siguientes funcionalidades:

- Revisión de cumplimiento de asistencia, turnos y dotación.
- Registro de:
 - Rutinas de aseo.
 - Solicitudes y tiempos de atención de Asistencia Menor de oficinas.
 - Retiro y disposición final de basura
 - Mantenimiento equipos control de insectos voladores.
 - Entrega de insumos a auxiliares de aseo, vidriero y a técnicos multitarea.
 - Cambio de dispensadores o elementos similares.
 - Sanitizaciones.
 - Inspecciones periódicas.
- Control de stock de insumos.
- Respaldo de documentación del servicio.
- Generación de reportes de gestión (turnos, dotación, rutinas, etc.), consumo y control de stock de insumos del servicio.

Este sistema podrá ser una planilla Excel, software de gestión u otra herramienta tecnológica. Dicho sistema deberá ser accesible al administrador de contrato de Metro en cualquier momento, mediante los medios acordados.

El uso de herramientas más avanzadas, que optimicen la gestión y faciliten la supervisión, será considerado como un aporte adicional al cumplimiento del servicio.

El contratista deberá detallar en su oferta técnica el tipo de sistema a utilizar, incluir imágenes del mismo, indicar si se encuentra en línea, si es parametrizable, y si realiza otras funcionalidades además de las solicitadas.

3.3.6. Aportes del contratista y habilitación de dependencias.

El contratista deberá considerar los siguientes requerimientos para el inicio del servicio:

- Mobiliario para la oficina del servicio.
- Mobiliario para el camarín/vestidor (incluyendo casilleros), que utilizará el personal del servicio.
- Computadores necesarios, con herramientas de ofimática básica y licenciamiento vigente.
- Teléfonos celulares con plan de llamadas y datos, para uso de coordinación y comunicación entre administrador de servicio y supervisores.
- Servicio de internet para computadores mediante equipo banda ancha móvil o similar.
- Útiles de escritorio, impresora, insumos.
- Cualquier otro elemento que considere necesario para la correcta prestación del servicio.

En este mismo contexto, Metro facilitará:

- Oficinas.
- Baños.
- Bodega (pequeña) para guardar equipos, materiales e insumos.
- Sala de vestuario para el personal.
- Energía eléctrica.
- Agua potable.
- Comunicación telefónica fija (dos aparatos telefónicos sólo como anexos internos).

Consideraciones:

- Será responsabilidad del Contratista mantener estos espacios limpios, ordenados y sin acumulación de elementos en desuso o basuras. Las mejoras o reparaciones que el Contratista desee incluir en estas dependencias serán de su costo.
- Para los horarios destinados a colación, el personal de la empresa Contratista solo podrá utilizar el casino existente dentro del Complejo Administrativo.
- Las dependencias deberán ser entregadas al término del contrato en las mismas condiciones recibidas.

3.4. Horarios y turnos del servicio.

El servicio es requerido de lunes a domingo, incluyendo festivos y feriados irrenunciables.

Los horarios son:

1. Servicio de Aseo y limpieza integral:
 - a. Lunes a viernes de 07.00 a 22.00 horas.
 - b. Sábados, domingos, festivos y feriados irrenunciable de 08.00 a 20.00 horas.
2. Servicio de Asistencia Menor de Oficinas:
 - a. Lunes a viernes de 07.00 a 19.00 horas.

- b. Sábados de 09.00 a 14.00 horas.
 - c. Atenciones de urgencia fuera del horario descrito anteriormente.
3. Para Vidriero, Prevencionista de Riesgos y Administrador de Servicio, el horario es de lunes a viernes 09.00 a 19.00 horas y viernes hasta las 18.00 horas.

A continuación, se presenta la estructura de turnos actual, la cual se debe considerar como referencia. El contratista es responsable de ajustar los turnos según su criterio experto, previa revisión con el administrador de contrato de Metro. Así también, es responsable de mantener la dotación necesaria para la correcta ejecución del servicio.

- Dotación por turnos de lunes a viernes:

Cargo	Turno A – Mañana	Turno B - Tarde
- Auxiliar de Aseo (AA).	13 AA	13 AA
- Supervisor de Aseo (SA).	1 SA	1 SA
- Técnico o auxiliar Multitarea (TM).	1 TM	1 TM

- Turno día sábados:

Cargo	Turno C – Aseo profundo Mañana	Turno D Tarde
- Auxiliar de Aseo (AA).	26 AA	5 AA
- Supervisor de Aseo (SA).	2 SA	1 SA
- Técnico o auxiliar Multitarea (TM).	1 TM	

- Domingo, festivos y feriados irrenunciabiles:

Cargo	Turno E
- Auxiliar de Aseo (AA).	5 AA
- Supervisor de Aseo (SA).	1 SA

Consideraciones:

- El contratista deberá ajustar los turnos con el fin de dar cumplimiento a la Ley 21.561 (“Ley 40 horas”), esto no implicará reajustes de ningún tipo en la oferta económica realizada, por lo que debe ser considerado en la estimación inicial.
- Se deja constancia de que la dotación actual del servicio da respuesta al modelo de trabajo vigente en Metro, denominado “Medio”, en el cual la mayoría de los colaboradores de las dependencias incluidas en este servicio asisten de manera parcial a las dependencias corporativas en un modelo híbrido, donde también se realizan funciones en modalidad de teletrabajo.

- En caso de que Metro decida modificar este modelo hacia uno denominado “Alto”, el contratista estará obligado a ajustar un aumento de dotación, aumento en las rutinas operativas, aumento en el consumo de insumos y otros aspectos del servicio para alinearse con las nuevas condiciones establecidas.
- En general el horario del personal de Metro es de lunes a viernes de 8.30 a 18.30 horas, con excepción del edificio SEAT, en cual se realizan tareas en modalidad 24x7, incluyendo feriados irrenunciables.
- Para el caso del modelo “Alto”, la dotación recomendada es de 38 Auxiliares de Aseo (19 en turno A y B, 38 en turno C) y 4 Técnicos Multitarea. En caso de cambiar el modelo de asistencia, Metro se compromete a informar al contratista, con al menos 30 días de anticipación.
- Para lo anterior, el contratista deberá ofertar los 2 modelos de trabajo en la respectiva oferta económica.
- Para este punto, el contratista deberá presentar en su oferta técnica todo el detalle que explique los turnos tanto en modalidad “Medio” como “Alto”, para dar cumplimiento al horario requerido.
- Eventualmente, Metro podrá solicitar alguno de los servicios fuera del horario establecido, para lo cual se solicitará en la oferta económica indicar el valor por hora de los distintos cargos, además del valor de algunos servicios por m2.
- El contratista será responsable de mantener informado en todo momento a Metro en caso de ausencia o atrasos del personal, considerando las medidas necesarias para la continuidad del servicio.
- El contratista debe estar en conocimiento de las leyes y reglamentos vigentes de la República de Chile, incluyendo las leyes laborales, tributarias y ambientales. Sin embargo, los cambios posteriores a la normativa que sean relevantes deben ser asumidos por el contratista y no será motivo de un reajuste de precio.

3.5. Prevención de riesgos.

El Contratista deberá considerar el cumplimiento obligatorio de todas las disposiciones legales vigentes sobre Prevención de Riesgos Laborales, y las que se indican en el Reglamento Especial y Estándares de Seguridad para Empresas Contratistas de Metro de Santiago, además las disposiciones siguientes:

- Todo el personal que se desempeñe en el servicio debe tener un Curso de Orientación en Prevención de Riesgos dictado por su Organismo Administrador, de a lo menos 8 horas. Asimismo, todo el personal debe contar con un Curso de Inducción de Seguridad y Salud en Trabajo dictado por Metro de Santiago (ambos cursos vigentes antes del inicio del servicio y/o trabajos).

- Matriz IPER (Identificación de peligros y evaluación de Riesgos).
- Presentar Procedimientos de trabajos específicos de trabajo en altura, espacios confinados y otras tareas críticas, adjuntando evidencia objetiva que se dieron a conocer a los trabajadores en forma detallada las tareas que pueden y no pueden realizar.
- Presentar registro firmado por cada trabajador de la instrucción y capacitación sobre la "Obligación de Informar los riesgos laborales", de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Presentar copia del registro firmado por cada trabajador, que conste la entrega de los implementos de protección personal correspondientes y su respectiva capacitación.
- Deberá indicar, en el listado de presentación de su personal, el organismo administrador de la ley, a la cual tiene afiliados a sus trabajadores para los efectos del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Ley N° 16.744.
- Presentar el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.
- Presentar registro (SNS) de Profesional de Prevención de Riesgos a cargo de los trabajos.
- Conocer y cumplir con todas las disposiciones legales vigentes contenidas en el Código del Trabajo, en la Ley N° 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y en la Ley N° 20.123 de Subcontratación y DS 76 Aprueba Reglamento para la aplicación del artículo 66 bis, de la Ley 16.744, sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo, en obras, faenas o servicios. Así como también el Decreto N° 44 Reglamento sobre gestión preventiva de los riesgos laborales para un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Estadísticas de Accidentabilidad, con certificación actualizada al mes anterior al de presentación de la Propuesta, que incluya los Indicadores de Gestión en Prevención de Riesgos de los últimos 2 (dos) años, emitidos por el Organismo Administrador de la Ley N° 16.744, en que se indique: Número de Accidentes, Enfermedades Profesionales, Días Perdidos, Dotación Promedio, Accidentes Fatales, Pensionados, Indemnizados, Tasa de Siniestralidad, Tasa de Accidentabilidad, Tasa de Frecuencia y Tasa de Gravedad, obtenidos en sus faenas de obras, todo ello, para cada período de 12 (doce) meses.
- Adicionalmente, los Proponentes deberán presentar el un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) , que contemple los Planes de Trabajo Seguro estimados, un Programa y Plan de Capacitaciones e Inducción de Seguridad y Salud en Trabajo, Procedimiento para Situaciones de Emergencia, que aplicará durante el desarrollo de los trabajos, indicando las medidas de prevención aplicables y que estén destinadas a controlar los riesgos operacionales que deriven de la naturaleza de los trabajos que se licitan. Deberá considerar los documentos de Seguridad, que se incluyen como Anexo en el Contrato.

3.6. Implicancias ambientales del contrato

Obligación de Respeto y Protección del Medio Ambiente y Comunidad

El Contratista deberá dar cumplimiento al "Procedimiento Corporativo de Consideraciones Ambientales para Empresas Externas" el cual se adjunta acompañado de sus anexos. Dicho documento tiene como objetivo establecer obligaciones, fijar responsabilidades y regular las acciones que realizan empresas externas en relación con la protección del medio ambiente en todas las instalaciones de Metro S.A., durante las actividades y obras realizadas en las etapas de operación y construcción de proyectos.

Manejo de residuos sólidos (RIPes/RINPes)

El Contratista deberá realizar un manejo adecuado y responsable por los residuos generados durante el desarrollo de sus actividades, de acuerdo a la normativa ambiental vigente priorizando la valorización y/o reciclaje de estos. La responsabilidad abarca desde la generación y segregación del residuo en origen hasta su retiro, transporte, valorización y/o reciclaje y eliminación como última opción de disposición final en un lugar debidamente autorizado. Esto aplica tanto para la generación de residuos asimilables a domiciliarios, industriales peligrosos, no peligrosos y/o escombros.

Al inicio del servicio, el Contratista estará obligado a coordinarse con Metro S.A. para efectos de informar las empresas que realizarán el transporte y disposición final de los distintos residuos que genere. Metro S.A. se reserva el derecho de aprobar o rechazar dichos servicios cuando se constate que no cuentan con las autorizaciones respectivas.

El Contratista estará obligado a informar a Metro S.A. todo transporte y disposición de final de residuos que realice, ya que Metro S.A. como generador de este tipo de residuo estará a cargo de realizar la declaración de los residuos a través del Sistema Nacional de Declaración de Residuos (SINADER) y Sistema de declaración de residuos peligrosos (SIDREP) según corresponda, mediante el Sistema de Ventanilla Única de acuerdo a lo estipulado en el D.S N° 1/2013 “Aprueba el Reglamento del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes RETC”. El Contratista estará obligado a enviar la información correspondiente del retiro de residuos al Área de Control y Cumplimiento Ambiental de la Subgerencia de Medio Ambiente y Energía de Metro, con al menos 48 horas de antelación.

Tanto los residuos peligrosos como no peligrosos deben ser retirados con guía de despacho emitida por el Contratista. Para el caso específico de los residuos peligrosos, adicionalmente se deben retirar con su respectiva hoja de datos de seguridad y declaración SIDREP correspondiente.

El Contratista deberá regirse por los procedimientos e instructivos internos medioambientales de Metro sin perjuicio de lo establecido en el presente documento.

Programa de Reciclaje

El contratista se deberá ajustar al sistema de manejo de residuos con el que cuenta Metro en sus recintos (puntos verdes de reciclaje).

Para los residuos industriales peligrosos y no peligrosos se deberá segregar y disponer los residuos en las bodegas autorizadas para su uso, estableciendo estrategias de reciclaje incorporadas en el plan.

Manejo y uso de Sustancias Químicas

Si las actividades desarrolladas requieren un almacenamiento de sustancias peligrosas al interior de las instalaciones de Metro S.A., el contratista deberá considerar los requerimientos establecidos en el Decreto Supremo N° 43/2016 del Ministerio de Salud, sobre almacenamiento de sustancias peligrosas o el que lo reemplace. En tal caso, deberá informar al área de Control y Cumplimiento Ambiental de Metro para evaluar la posibilidad de habilitar un almacenamiento. Además, deberá cumplir con lo establecido en el Decreto N°57/2021 del Ministerio de Salud, sobre la clasificación, etiquetado y notificación de sustancias químicas y mezclas peligrosas. Se aclara que durante los trabajos el Contratista podrá almacenar los insumos asociados al uso diario, sin superar en ningún caso los 600 Kg o L de sustancias peligrosas en total, considerando las restricciones específicas por cada clase a almacenar (Artículos N° 19 y 20 del D.S. 43).

Toda la información sobre los productos químicos que utilizarán deberá ser enviada al área de Control y Cumplimiento Ambiental de Metro para su evaluación, junto a las hojas de datos de seguridad (HDS). El sitio de almacenamiento debe contar con un procedimiento para el manejo y uso de sustancias químicas, que incluya protocolos, listado de productos y sus clases de peligrosidad, protocolo en caso de derrames y/o incidentes, registros de inducción al personal en manejo y uso de sustancias químicas, capacitación de acuerdo al DS43/2016, etc. Esta documentación deberá ser entregada en el informe mensual, junto al registro mensual de productos químicos almacenados, a más tardar los primeros 5 días de cada mes. Deberá participar de las auditorías internas que realiza Metro, colaborando con los requerimientos solicitados por el área de Control y cumplimiento ambiental de la Subgerencia de Medioambiente y Energía.

Manejo de Residuos Líquidos (RILES)

El Contratista no podrá verter y/o depositar desechos, efluentes o materiales de cualquier naturaleza, en cursos de agua superficiales o subterráneas, cumpliendo con el D.S N°609/98 “Establece Norma de Emisión Para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales líquidos a Sistemas de Alcantarillado” y, en general, con todas las normativas ambientales y sanitarias vigentes.

4. Descripción de los servicios.

A continuación, se describen los distintos servicios que el contratista deberá considerar como parte de esta licitación, y en los cuales deberá incorporar todos los puntos descritos anteriormente en el presente documento.

Cada servicio requerido tendrá una frecuencia de realización, la que se encuentra definida a modo referencial en el punto 4.8, la frecuencia será acordada y revisada periódicamente entre el contratista y el administrador de contrato de Metro.

4.1. Aseo y limpieza integral.

El servicio de limpieza integral consiste en la ejecución de todas las actividades necesarias para mantener en condiciones óptimas de higiene, orden y presentación los espacios interiores y exteriores de las dependencias incluidas en el contrato. Este servicio deberá contemplar, entre otros aspectos:

- Limpieza de oficinas, salas de reuniones, áreas comunes, baños, pasillos, ascensores, escaleras, y otros espacios interiores.
- Limpieza de áreas exteriores, como patios, accesos, estacionamientos, puesto vehicular, perímetro exterior del edificio y otros.
- Mantención y reposición de insumos higiénicos, tales como papel higiénico, jabón, toallas de papel, y otros productos necesarios para el correcto funcionamiento de los baños y áreas de servicios.

Se definen los siguientes tipos de aseo y limpieza integral:

1. Aseo de Mantención: Servicio diario de aseo en oficinas, salas de reunión, espacios comunes y servicios higiénicos en horario hábil de oficina, de lunes a viernes, desde las 8:30 hasta las 18:30 horas. En particular este servicio no debe interferir con las actividades que realice el personal interno de Metro S.A., contratistas o visitas.
2. Limpieza Intensiva: Servicio de aseo en oficinas, salas de reunión, espacios comunes y servicios higiénicos, requerido previo al inicio y/o al término de cada jornada hábil de oficina (antes de las 8.30 y después de las 18.30), el cual deja en condiciones óptimas de uso las dependencias para el ingreso de los usuarios a cada jornada laboral. La definición de jornada debe ser visada previamente con el administrador del contrato por parte de Metro S.A.
3. Aseo y Limpieza Profunda: Servicio de aseo profundo en oficinas, salas de reunión, espacios comunes y servicios higiénicos, se debe realizar los sábados en jornada am.
4. Limpieza especial Gerencia General y Presidencia: Servicio de aseo profundo, en oficinas, espacios comunes, salas de reuniones, mobiliario, abrillantamiento de piso, lavado de

alfombras, lavado de terraza, limpieza de cristales y otros que contengan la infraestructura de los pisos 1 y piso 2 de este edificio, se deberá realizar de forma quincenal, en horario no hábil.

5. Limpieza de vidrios: Debe mantener en óptimas condiciones de limpieza y transparencia todos los vidrios y superficies de cristal de las dependencias, incluyendo ventanas, vitrinas, puertas de vidrio, mamparas y divisiones interiores. Este servicio debe ser realizado por la función de vidriero, en forma diaria cumpliendo una rutina programada.
6. Limpieza mensual del casino: el contratista deberá realizar una vez al mes, previa coordinación con el administrador de contrato de Metro y el contratista del Servicio de Alimentación, una limpieza profunda de las instalaciones del casino, considerando todas las instalaciones, vidrios, ventanas, equipos de preparación de alimentos, entre otros.
7. Servicios de limpieza urgentes: pueden existir requerimientos de limpieza eventual inmediata por hechos imprevistos, como derrames de líquidos como café o comestibles u otro elemento propio del uso de oficinas. Así como también puede ser requerido para el perímetro exterior de los edificios.
8. Aseo y desinfección del perímetro exterior: El servicio también deberá contemplar el aseo o limpieza diaria del perímetro exterior de las instalaciones, además de la desinfección semanal del mismos. Este trabajo incluirá el lavado con agua a presión y la aplicación de desinfectantes para eliminar residuos y mantener condiciones higiénicas óptimas. Además, se deberá retirar materiales como cartones y otros elementos acumulados en el área, asegurando la adecuada presentación y limpieza del entorno. Esta actividad podrá ser realizada por las auxiliares de aseo y/o los técnicos multitarea.
9. Lavado de fachadas interiores: el servicio deberá realizar el lavado de las fachadas interiores en forma semestral, este debe ser realizado dentro del alcance de la hidro lavadora solicitada en el punto 3.3.1 del presente documento. El lavado de fachada interior no debe considerar trabajos en altura.
10. Servicios especiales de limpieza: eventualmente Metro solicitará servicios como lavado de cortinas, lavado de paneles (tapiz), limpieza de muros, limpieza de bodegas y otros servicios de limpieza que no tengan una frecuencia declarada.

En resumen, para este punto, el contratista debe incluir en su oferta técnica lo siguiente:

- Procedimientos asociados a cada uno de los tipos de aseo y limpieza, considerando paso a paso, detalle de tareas, insumos, herramientas y maquinarias a utilizar.
- Descripción de sistema o método de registro.
- Ejemplo de informe con rutinas realizadas.
- Descripción de cualquier otro procedimiento o información adicional que considere relevante para este servicio.

4.2. Sanitización.

El servicio de sanitización tiene como objetivo reducir la presencia de microorganismos nocivos, como bacterias, virus, hongos y parásitos, debe ser realizado en baños, camarines y kitchenettes y eventualmente otros recintos que Metro determine.

En resumen, para este punto, el contratista debe incluir en su oferta técnica lo siguiente:

- Procedimiento detallado con las actividades a realizar.
- Fichas técnicas o descripción de características de repuestos a utilizar.
- Ejemplo de registro de requerimiento y/o avería.
- Ejemplo de informe tipo check list de inspección.
- Descripción de cualquier otro procedimiento o información adicional que considere relevante para este servicio.

4.3. Rutinas del servicio.

A continuación, se presentan **a modo referencial**, las rutinas y/o frecuencias que deberá considerar el contratista para los distintos servicios. Esta rutina responde a las necesidades en modalidad “Medio”.

- Actividades diarias:

Categorías	Actividades	Frecuencia diaria
Baños	Limpieza de pisos, inodoros, lavamanos, urinarios.	4
	Reposición de jabón y papel higiénico.	4
	Retiro de papeles.	4
	Limpieza de espejos.	2
	Limpieza de contenedores higiénicos.	1
Kitchenette	Limpieza de mesas, sillas, lavaplatos, pisos y artefactos.	4
	Retiro de papeles.	4
Oficinas	Limpieza en sala de reuniones.	2
	Limpieza de pasillos y sillones visita.	2
	Limpieza de escritorios.	2
	Limpieza en oficinas cerradas.	2
	Retiro de papeles.	2
	Aspirado de alfombra.	1
	Limpieza de puertas de vidrios, mamparas y otros vidrios interiores.	1
Hall de acceso	Limpieza de pisos, mesón de recepción, banquetas, torniquetes.	4
	Desmanche de piso.	2
	Abrillantamiento de pisos.	1
Patio y estacionamientos	Limpieza de zona de estacionamientos.	1
	Limpieza zona de fumadores.	4
	Limpieza paso peatonal.	1
	Limpieza puesto vehicular.	1
	Limpieza de áreas verdes – jardinería en general.	1
Áreas Comunes	Limpieza de escaleras y barandas, ascensores, pasillos.	2
	Limpieza de terraza del casino.	2
	Limpieza de vidrios de terraza del casino.	1
Perímetro del complejo	Limpieza del perímetro.	1
Vestidores y Gimnasio	Aseo general en vestidores y gimnasio.	4
Reciclaje	Retiro de residuos desde oficinas y acopio en punto central.	2

- Actividades con frecuencia semanal, quincenal, mensual, semestral y anual:

Categorías	Actividades	Frecuencia				
		Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual
Baños	Limpieza de paredes.	X				
	Limpieza de puertas.	X				
	Sanitización.	X				
	Aplicación astilla sanitaria y/o gel.	X				
	Lavado de papeleros.	X				
Kitchenette	Lavado de alfombra.	X				
	Sanitización.	X				
Oficinas	Limpieza profunda.	X				
	Lavado de alfombra.	X				
	Limpieza de gabinetes de red de incendio.	X				
	Lavado de papeleros.	X				
	Limpieza de ventanas exteriores.		X			
Hall de acceso	Enserado de piso.	X				
	Limpieza de muros.	X				
Áreas Comunes	Limpieza de terrazas.	X				
	Lavado de alfombra.	X				
	Limpieza de escaleras de emergencia.	X				
	Lavado de fachada interior.				X	
Vestidores y Gimnasio	Aseo profundo gimnasio.	X				
	Sanitización.	X				
Almacén LC	Limpieza zona de acopio de materiales.		X			
Gerencia General	Limpieza especial.		X			
Casino	Limpieza profunda del casino.			X		
Exterior	Limpieza y desinfección perímetro exterior.	X				
	Lavado de fachada exterior.					X
Patio – Estacionamiento	Corte de ramas de palmeras y otras podas en altura.					X
Otros	Limpieza de vidrios (que no estén considerados en limpieza diaria)	X				

En caso de pasar a modalidad “Alto”, las rutinas deberán ser ajustadas según la necesidad previo acuerdo con administrador de contrato Metro.

5. Gestión, Monitoreo y Control del Servicio

Con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del servicio, se definen los siguientes requerimientos, que el contratista deberá considerar:

5.1. Informe de gestión mensual.

El Contratista deberá hacer entrega de informes mensuales, los que serán un anexo obligatorio para la emisión del estado de pago correspondiente. Este informe debe contener, como mínimo, los siguientes temas:

- Gestión de personas: Cumplimiento de turnos, dotación, reemplazos del periodo, capacitaciones realizadas, reporte de accidentes, entre otros.
- Gestión del servicio diario: detalle de cumplimiento de rutinas, detalle de requerimientos y/o averías atendidas por servicio de Asistencia Menor.
- Resumen de servicios con periodicidad semanal, mensual, semestral o anual, según corresponda, incluyendo fotografías “antes y después”.
- Detalle de todos los insumos y repuestos utilizados, descritos en punto 3.3.2.
- Estado de mantención de equipos de control de insectos voladores.
- El contratista deberá entregar un informe mensual con los principales aspectos ambientales trabajados durante el mes, que incluya número de retiros realizados, cantidad de residuos eliminados (Kg/mes), certificados de disposición final del mes, registro de incidentes/accidentes relacionados a Medio ambiente, registros de capacitación relacionadas a Medio ambiente realizadas al personal, etc.
- Estado de equipos y herramientas: Informe sobre el mantenimiento y estado operativo de los equipos o maquinarias utilizados en el servicio.

Este reporte deberá ser entregado en un plazo de 10 días hábiles del mes siguiente.

Adicionalmente, Metro podrá solicitar informes específicos o nuevos informes según necesidad.

El servicio será pagado en forma mensual, previa emisión y firma de ambas partes del estado de pago, que deberá tener anexo el informe mencionado anteriormente.

5.2. Modalidad de pago:

El pago considerará 3 conceptos, servicio fijo, servicios variables y servicios especiales, los que se definen a continuación:

1. **Servicio fijo**, deberá considerar:

- Aseo y limpieza integral (punto 4.1, ítem del 1 al 9).
- Retiro de basura, traslado y disposición final de residuos domiciliarios (punto 4.3).
- Mantenimiento de áreas verdes (punto 4.6).
- Asistencia menor (punto 4.7).
- Maquinaria, herramientas, insumos, repuestos y consumibles necesarios para la correcta prestación de los servicios (puntos 3.3.1 y 3.3.2)

2. **Servicios variables:**

Se refiere a servicios cuya frecuencia será determinada por el Administrador de contrato de Metro, según las necesidades que se presenten.

- Sanitización (descrito en punto 4.2).
- Lavado de fachada exterior (descrito en punto 4.5).
- Provisión e instalación de equipo de control de insectos voladores (descrito en punto 4.4).
- Provisión e instalación de equipos dispensadores (indicado en el punto 3.3.3)

Estos servicios se pagarán en forma mensual, según la frecuencia realizada y/o las unidades de equipos o dispensadores efectivamente instalados durante el mes.

3. **Servicios especiales (emergencia):**

Además de los servicios fijos y variables, el contratista deberá considerar la posibilidad de prestar servicios adicionales que podrán ser solicitados por el Administrador de Contrato de manera puntual y bajo requerimientos específicos. Estos servicios no están contemplados en el servicio fijo ni en la planificación de servicios variables, y su ejecución se realizará conforme a las emergencias que surjan durante la vigencia del contrato. Estos son:

- Sanitización adicional (por m2).
- Retiro, traslado y disposición final de residuos en forma extraordinaria (por tonelada).
- Limpieza de fachada exterior adicional (por m2).
- Poda o corte de árbol adicional.
- Horas de auxiliar de limpieza, supervisor de limpieza o técnico multitarea fuera del horario establecido (por hora adicional).

Los servicios adicionales se pagarán según la cantidad y unidad de medida descrita.

De esta forma, la fórmula de pago es la siguiente:



$$\text{Pago mensual} = \text{Costo Servicios Fijos} - \sum \text{Incumplimiento por Calidad de Servicio} + \sum (\text{Costo Servicios variables} \times \text{Factor de Cumplimiento}) + \sum \text{Costo Servicios Adicionales}$$

El detalla de la fórmula anterior se encuentra en el Artículo 8 Forma de Pago y Facturación del Título Segundo de las Bases Administrativas del proceso.

5.3 Evaluación de calidad del servicio.

Metro llevará a cabo controles periódicos para evaluar el servicio, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las rutinas establecidas y la calidad de los trabajos ejecutados por el personal asignado.

El control será realizado mediante un documento tipo check list donde se evaluarán el estado de las distintas instalaciones, clasificándolo como:

	Deficiente
	Aceptable
	Óptimo

Se presenta a continuación un ejemplo de control:

Día		Edificio:				
Hora		Participantes del control				
Recinto	Detalle				Medidas de corrección	Observaciones
Baños	Artefactos Sanitarios					
	Estado basureros					
	Insumos					
	Limpieza de espejos					
	Limpieza de pisos					

De esta forma la evaluación será:

- **Deficiente:** clasificación asociada a servicio no realizado o servicio realizado de manera deficiente, detectado faltantes en reposición de insumos (más de 1) y/o suciedad removida menos de un 50%.
- **Aceptable:** clasificación asociada a servicio aplicado de manera deficiente, detectando al menos la falta de 1 insumo y/o suciedad removida entre un 51% a un 99%.
- **Óptimo:** clasificación asociada a servicio aplicado en óptimas condiciones. No se detectan faltas de insumos ni suciedad pendiente de remover en los sectores donde se brinda el servicio.

De la evaluación anterior se calculará un % de calidad del servicio, mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ calidad del servicio} = \frac{\text{Puntos obtenidos con calificación Aceptable u Óptimo} \times 100}{\text{Total de puntos evaluados.}}$$

En el ejemplo presentado, se evalúan 5 puntos por el concepto Baño. Se estima que en el mes se evaluarán 200 puntos, este es un valor referencial, el cual podrá cambiar según las necesidades y el comportamiento del servicio.

Esta evaluación será realizada para los servicios de Aseo y Limpieza Integral y Mantenimiento de áreas verdes, patio y estacionamientos.

Por último, se establece que la calidad del servicio de Asistencia Menor está dada por:

$$\% \text{ calidad del servicio Asistencia Menor} = \frac{\text{Cantidad de requerimientos resueltos de acuerdo con lo acordado en el periodo} \times 100}{\text{Cantidad de requerimientos del periodo}}$$

5.4 Niveles de servicio

Los niveles de servicio son los siguientes:

1. Generales.

#	Indicador	Nivel de servicio
1	Entrega de informe de Gestión Mensual (5.1)	Máximo 10 días hábiles del mes siguiente.
2	Evaluación deficiente en el mismo ítem (punto 5.3).	Máximo 2 meses seguidos.

2. Aseo y limpieza integral (4.1).

#	Indicador	Nivel de servicio
3	Envío de informe de cumplimiento de actividades con frecuencia diaria (punto 4.8).	Máximo 12.00 pm del día hábil siguiente.
4	Tiempo de respuesta a servicios de limpieza urgentes.	20 minutos.

3. Sanitización (4.2).

#	Indicador	Nivel de servicio
5	Estado de etiqueta adhesiva (desactualizada o en mal estado).	Por cada etiqueta desactualizada o en mal estado.
6	Envío de informe de sanitización.	Máximo día martes de la semana siguiente a la aplicación.

4. Retiro de basura (4.3).

#	Indicador	Nivel de servicio
---	-----------	-------------------

7	Cumplimiento de servicio semanal (retiro 3 veces a la semana a las 6.00 am).	100%
8	Envío de certificado de disposición final de residuos domiciliarios.	Máximo 10 días hábiles del mes siguiente.

5. Asistencia menor (4.7).

#	Indicador	Nivel de servicio
9	Tiempo de respuesta de averías.	20 minutos
10	Tiempo de respuesta de requerimientos o averías fuera de horario.	90 minutos
11	Envío de informe semanal de inspección	Día miércoles de semana siguiente en horario am.

Estos niveles de servicio estarán sujetos a descuentos y multas indicadas en las bases administrativas del presente proceso.

Anexo 1. Listado Referencial de los Insumos utilizados en los últimos 12 meses.

	Tipo	Detalle	Total
1	Artículos de Aseo	Alcohol Gel bidón 5 litros Winkler	220
2	Artículos de Aseo	Balde plástico 11 Lt graduado	90
3	Artículos de Aseo	Bolsa plástica para carro porta útiles	20
4	Artículos de Aseo	Botagua metálico goma doble 55 cm negra + mango madera	5
5	Artículos de Aseo	Botella New c/tapa 1 lt vacía transparente	195
6	Artículos de Aseo	Desodorante ambiental sapolio 360cc	510
7	Artículos de Aseo	Escobilla Plancha multiuso color	155
8	Artículos de Aseo	Escobillón plástico multiuso c/mango madera	102
9	Artículos de Aseo	Espátula 2"	10
10	Artículos de Aseo	Esponja abras/standard scotch	860
11	Artículos de Aseo	Hisopo WC c/base color	190
12	Artículos de Aseo	Limpiador alcohol desnaturalizado 96° 900cc	570
13	Artículos de Aseo	Limpiador crema multiuso excell 750 cc	288
14	Artículos de Aseo	LIMPIAMETAL BRASSO BRONCE 200CC	5
15	Artículos de Aseo	Limpiador de acero inoxidable en aerosol 500 ml	6
16	Artículos de Aseo	Lustramuebles Aer. Virginia 360ml lavanda	282
17	Artículos de Aseo	Mango Fijo para porta microfibras Trust	20
18	Artículos de Aseo	Mango metálico para mopa seca	15
19	Artículos de Aseo	Microfibra húmeda 18" Trust	315
20	Artículos de Aseo	Microfibra seca de 18" Trust c/ bordeado	152
21	Artículos de Aseo	Microfibras secas 18" Trust	380
22	Artículos de Aseo	Mopa seca algodón 24"	25
23	Artículos de Aseo	Pad fibra abrasiva ll 15*10cm	240
24	Artículos de Aseo	Pad orilla. X-hd 4 1/2 x 10" (caja 32 und)	1
25	Artículos de Aseo	Pads de 13" Cafe Rhotex	10
26	Artículos de Aseo	Pads de 13" Rojo Rhotex	45
27	Artículos de Aseo	Pads de 17" Blanco Rhotex	30
28	Artículos de Aseo	Pads de 17" Cafe Rhotex	70
29	Artículos de Aseo	Pads de 17" Negro Rhotex	24
30	Artículos de Aseo	Pads de 17" Rojo Rhotex	55
31	Artículos de Aseo	Pala basura plastica standard c/mango	110
32	Artículos de Aseo	Paño de microfibra 40 x 40 Amarillo	610
33	Artículos de Aseo	Paño de microfibra 40 x 40 Azul	610
34	Artículos de Aseo	Paño de microfibra 40 x 40 Rojo	610
35	Artículos de Aseo	Paño de microfibra 40 x 40 Verde	610
36	Artículos de Aseo	Paño multiuso amarillo 38x40 cm	1060
37	Artículos de Aseo	Pastilla estanque virutex x 1 azul 50 gr clasica	1110

38	Artículos de Aseo	Pistola repuesto Pulverizador	410
39	Artículos de Aseo	Plumero PVC 4 colores	46
40	Artículos de Aseo	Porta microfibras de 18" Trust	64
41	Artículos de Aseo	Porta microfibras de 24" Trust	2
42	Artículos de Aseo	Porta pad fibra orillador p/mango universal	15
43	Artículos de Aseo	Pulverizador completo 1000cc	380
44	Artículos de Aseo	Saco Osnaburgo 50 x 80	525
45	Artículos de Aseo	Scrap raspador con mango	25
46	Artículos de Aseo	Silicona Liquida 1 Lt	30
47	Artículos de Aseo	Sopapo goma c/mango madera	9
48	Artículos de Aseo	Trapero piso amarillo 50x57cm Danzarina	950
49	Artículos de Escritorio	Cinta de embalaje	60
50	Artículos de Escritorio	Scotch	12
51	Bolsas de Basura	Bolsa Basura 100 x 120 x 0.05 negra	9600
52	Bolsas de Basura	Bolsa Basura 125 x 140 x 0.08 negra	2200
53	Bolsas de Basura	Bolsa Basura 50 x 70 X 0,03 Negra	29000
54	Bolsas de Basura	Bolsa Basura 70 x 90 X 0,03 Negra	29000
55	Compras Clientes	Higiénico Pizarrol básico 6x500 mtrs	5760
56	Compras Clientes	Jabón espuma premium suave ja70006 6 x 1000 ml	640
57	Elem. Vidriero	Gillette repuesto raspador cja. 100 und.	200
58	Elem. Vidriero	Limpiavidrios completo 14" UNGER	2
59	Elem. Vidriero	Mojador chiporro 35 cm. unger	8
60	Elem. Vidriero	Raspador vidrio	8
61	Elem. Vidriero	Repuesto goma squeegee de 35 Cm	45
62	Elem. Vidriero	Repuesto goma squeegee de 35 Cm Unger	150
63	Papelería	Toalla interfoliada Tork Advance caja 16 paq. 200 Und	7296
64	Papelería	Tork universal Hig rollo H/s 4 uni 100 mtrs 8 pqts	768
65	Químicos	8M Cera Classic 4X5 Lt	130
66	Químicos	8M cera negra caja 4x5 Lt	160
67	Químicos	Ácido muriático bidon 5 litros	40
68	Químicos	AURA PURA Desodorante Ambiental Granel Caja 2x5 lt	118
69	Químicos	CONPACK BAC Cubitainer 10 Lt	11
70	Químicos	Conpack Desengrasante Cubitainer 10 litros	13
71	Químicos	Conpack desinfectante plus Cubitainer 10 Lt	6
72	Químicos	Conpack multiusos Cubitainer 10 Lt	6
73	Químicos	Drax limon lavaloz 5lt	720
74	Químicos	Forward DC 4X 5 Lts.	170
75	Químicos	Shampoo de alfombras bidon 5 litros	120
76	Químicos	View Ultra 4x5 Lts	120
77	Químicos	WC Gel Caja 12x900 cc unidad	132
78	Elementos Seguridad	Guante cabritilla s/forro blanco	60

79	Elementos Seguridad	Guante domestico amarillo talla L	560
80	Elementos Seguridad	Guante domestico amarillo talla M	1000
81	Elementos Seguridad	Guante exam. latex 50 pares talla L	1200
82	Elementos Seguridad	Guante exam. latex 50 pares talla M	1200
83	Elementos Seguridad	Guante nitrilo verde Steelpro N°10	360
84	Elementos Seguridad	Guante nitrilo verde Steelpro N°9	670
85	Elementos Seguridad	Guante nitrilo verde Steelpro N°8	600
86	Elementos Seguridad	Guante pigmentado 2 hebras	36
87	Elementos Seguridad	Lente Spy claro Eagle	48
88	Elementos Seguridad	Lente Spy oscuro Eagle	24

Anexo 2. Fotografías de casilleros y termos.

Termos:



Casilleros utilizados por colaboradores de Metro:

