

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LICITACION PÚBLICA

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, RECAUDACIÓN Y OPERACIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA Y CARGA DE TARJETA BIP! DE LAS LÍNEAS 6 Y 3 DE LA RED DE METRO S.A.

Contenido

INDICE	¡Error! Marcador no definido.
ARTÍCULO 1	INTRODUCCIÓN..... 4
ARTÍCULO 2	DEFINICIONES 4
ARTÍCULO 3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 7
3.1	DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN..... 9
3.2	IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL 9
3.2.1	CERTIFICACIÓN10
3.2.2	PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR.....11
3.2.3	HORARIO DE SERVICIO12
3.2.4	MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR.....13
3.3	PROCESO DE VENTA13
3.3.a	REQUERIMIENTO DE CUOTAS DE TRANSPORTE Y ESPECIES VALORADAS14
3.3.b	PAGO Y RETIRO DE VALORES15
3.3.c	ALMACENAJE DE ESPECIES VALORADAS16
3.3.d	DISTRIBUCIÓN DE VALORES Y CUSTODIA17
3.3.e	SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SENCILLO.....17
3.3.f	COMERCIALIZACIÓN Y VENTA18
3.3.g	CUADRATURA DE REMESAS19
3.3.h	REGISTRO DE VENTA.....20
3.3.i	SERVICIO DE RETIRO DE VALORES21
3.3.j	COMPENSACIÓN POR CAMBIO TARIFARIO.....22
3.3.k	CALIDAD DE SERVICIO.....22
ARTÍCULO 4	ESTRUCTURA DE REMUNERACIÓN AL OPERADOR 23
ARTÍCULO 5	NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS..... 24
ARTÍCULO 6	MULTAS..... 26
ARTÍCULO 7	EVALUACIÓN DE GESTIÓN DEL SERVICIO 29
7.1	AUDITORÍAS.....29
7.2	MEDICIONES DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO.30
7.3	RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENCARGADO DE ESTACIÓN (RSF).....30
7.4	RECLAMOS DE CLIENTES METRO30
7.5	SISTEMAS.....31
ARTÍCULO 8	ELIMINACIÓN DE ESTACIÓN(ES) 31
ARTÍCULO 9	FUNCIONES REQUERIDAS DEL OPERADOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO..... 32

ARTÍCULO 10	INFRAESTRUCTURA ENTREGADA POR METRO	33
ARTÍCULO 11	SISTEMAS Y EQUIPOS.....	34
ANEXOS		35
ANEXO 1:	PERFIL DE CARGO OPERATIVO	35
ANEXO 2:	VENTAS MENSUALES ESTIMADAS POR LINEA.....	37
ANEXO 3:	DESCRIPCIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA DE AUTOSERVICIO MAS Y MASC.....	38
ANEXO 4:	DISTRIBUCIÓN DE LAS MÁQUINAS DE VENTA DE AUTOSERVICIO POR ESTACIÓN.....	41

ARTÍCULO 1 INTRODUCCIÓN

La Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., en adelante METRO, a través de un mecanismo de Licitación Pública, seleccionará a una empresa, para que entregue el servicio de Administración, Recaudación y Operación de Máquinas de Venta y Carga de tarjeta bip! de las Líneas 6 y 3 de la red de Metro S.A.

Las presentes Especificaciones Técnicas tienen por objeto entregar la mayor cantidad de antecedentes del servicio que se está licitando, de manera que el Proponente pueda construir su propuesta de la forma más ajustada a las necesidades de Metro S.A.

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 que permite gestionar y controlar el servicio entregado por el operador. Consta de módulos de: Compras, Ventas, Sistema de Control de Stock y otros de uso de Metro.

Bodega: Lugar físico que cumpla con los estándares de seguridad y que permitan el resguardo de todas 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 esta cuenta corriente son incluidas las compras y ventas que el Operador registre.

Cuotas de Transporte (CT): Significa una unidad contable en la que se registra el valor en dinero contenido en cada Medio de Acceso, para ser utilizado exclusivamente para pagar tarifas de Transporte. Cada cuota de transporte equivale a un peso chileno 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, 31 de diciembre de cada año y cualquier otro día que fije el Superintendente de Bancos

como de no atención al público por los bancos, de acuerdo al 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 que un plazo de Días venza un sábado, domingo o Feriados, 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, Mesaninas, conjunto de Máquinas de Venta de Autoservicio y otros bienes. En el caso de las estaciones de combinación se consideran dos estaciones, salvo excepciones.

Máquina de Venta de Autoservicio: Corresponde a los puntos de venta 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 dos tipos de Máquinas de Venta de Autoservicio:

- a. MAS: Máquina de Venta de Autoservicio destinada a la compra y carga de tarjetas bip! en estaciones de las líneas 6 y 3. Estas máquinas cuentan con la facilidad de pago en efectivo (monedas y billetes), teniendo la facultad de entregar vuelto y pago electrónico (Transbank). Adicionalmente cumple con funcionalidades como consultas de saldo, descarga de cargas remotas y revalidación de contratos.
- b. MASC: Máquina de Venta de Autoservicio compacta destinada exclusivamente a la carga de tarjetas bip! en estaciones de las líneas 6 y 3. 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 funcionalidades como consultas de saldo, descarga de cargas remotas y revalidación de contratos.

Medios sin Contacto: Elemento tecnológico conformado por el hardware y software definido por el emisor del Medio de Acceso y autorizado por el Ministerio de Transporte que, incorporado en un soporte, actúa como Medio de Acceso.

Medio de Acceso: Es un Medio sin Contacto debidamente autorizado por el Ministerio de Transporte, implantado en o adosado a cualquier soporte, que permite acceder a los servicios de transporte del Sistema y pagar la tarifa correspondiente.

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

Mesanina: Es aquel sector o sectores intermedios de toda estación de Metro, dispuesto 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 de 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 Accesos.

Metro: Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., o quien lo suceda o reemplace en sus funciones.

Ministerio o MTT: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Operador: Corresponde a la empresa que se adjudique la licitación y suscriba el respectivo contrato con Metro S.A.

Remesas: Proceso de recaudación de un Punto de Comercialización. El Operador es el único responsable de este proceso.

Sencillo: Conjunto de monedas divisionarias utilizadas para cumplir con el margen en el vuelto de una venta y para abastecimiento de un Máquinas de Venta de Autoservicio.

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

Vigilante: Persona encargada de la seguridad de las estaciones.

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

ARTÍCULO 3

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A continuación se describirá en detalle las principales obligaciones que deberá cumplir el Proponente que se adjudique y que preste los servicios de Atención de Máquinas de Venta de Autoservicio y de clientes para la Comercialización y Venta de Tarjetas bip! y Cuotas de Transporte para estaciones de Línea 6 y 3 de Metro S.A., en adelante el “Operador”.

El servicio se deberá prestar en las siguientes estaciones:

Línea 6

- a. Cerrillos
- b. Lo Valledor
- c. Club Hípico
- d. Bío Bío
- e. Estadio Nacional
- f. Ñuñoa
- g. Inés de Suárez
- h. Combinaciones: Franklin, Ñuble y Los Leones

Línea 3

- i. Libertadores
- j. Cardenal Caro
- k. Vivaceta
- l. Conchalí
- m. Plaza Chacabuco
- n. Hospitales
- o. Parque Almagro
- p. Matta
- q. Monseñor Eyzaguirre
- r. Chile España

En el Anexo 4 del presente documento, se presenta una distribución referencial de las Máquinas de Venta de Autoservicio que se instalarán en las distintas estaciones en las que se debe prestar el servicio. Metro podrá modificar esta distribución de las Máquinas de Venta de Autoservicio en cualquier momento y a su juicio exclusivo, debiendo informar al Operador adjudicado con a lo menos 15 días de anticipación.

Las funcionalidades generales de cada uno de las Máquinas de Venta de Autoservicio, está descrita en el Anexo 3 del presente documento.

3.1 DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN

Será responsabilidad del Operador disponer de todo el personal necesario 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.

3.2 IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

El Operador deberá entregar toda la información necesaria para cumplir su rol, como lo son, por ejemplo, identificación del personal que requerirá autorización para el ingreso a las estaciones, habilitación de claves de Máquinas de Venta de Autoservicio, credencial, 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 administración del personal del Operador, es de su exclusiva responsabilidad.

3.2.1 CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación consiste en asegurar la calidad del servicio prestado por el personal del Operador destinado exclusivamente a la atención de clientes.

El Operador es responsable exclusivo de capacitar a todo su personal, en cada una de las funciones descritas en el artículo 9 del presente documento.

Dicha capacitación y certificación deberá ser 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 al Operador y 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 de atención de clientes reclutado por el Operador.

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

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

- a. Servicio de atención de clientes.
- b. Servicio de atención de Máquinas de Venta de Autoservicio.
- c. Servicio de atención de llamados.
- d. Procedimientos de seguridad.
- e. Cuadraturas.
- f. Manejo de valores.
- g. Probidad.
- h. Y todos aquellos que tengan que ver con el servicio entregado.

Así también deberá considerar práctica o inducción en terreno, en la cual el Operador se presenta sólo para presenciar la gestión que se realiza en terreno. En estas 16 horas de certificación, no se considera la presentación de procedimientos realizada por Metro S.A. a las funciones Supervisión y Administración.

La capacitación debe considerar también el reentrenamiento sobre los protocolos de atención al cliente, manejo de conflictos, procedimientos, etc., cada 1 año, al personal que tenga relación con atención de clientes, por un mínimo de 6 horas.

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 al Operador adjudicado.

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 les exigirá al ingreso del personal del Operador, requisito básico para que el trabajador inicie sus funciones. El personal de atención de clientes que no cumpla con esta certificación no podrá prestar servicios a Metro.

Metro realizará una presentación de los procesos, procedimientos e instrucciones necesarias, que permitan ejecutar de buena forma los procesos de venta en los Máquinas de Venta de Autoservicio. Esta presentación será dictada por Metro a las funciones de Administración y Supervisión del Operador, siendo el costo de las horas de cargo del Operador adjudicado.

3.2.2 PRESENTACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR

La presentación del personal del Operador deberá ser acorde a la presentación del personal de Metro, lo que implica al menos, el uso de un uniforme distintivo cuyo modelo será presentado por Metro sólo al Operador que se adjudique 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, considerando la entrega, al menos dos veces al año, de acuerdo a la temporalidad (invierno o verano):

PRENDAS	1 a 4 días	5 a 6 días
Camisas (polera o blusa)	2	3
Pantalón	2	3
Chaleco	1	2
Softshell	2	2
Zapatos Negros (seguridad)	1	1
Parka	1	1

Está prohibido el uso de zapatillas y el calzado debe ser de color negro y seguro para las tareas a realizar.

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 (solapa, costado superior izquierdo). 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 personal que le será entregado por Metro.

El personal que Metro designe 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.

3.2.3 HORARIO DE SERVICIO

Se define como horario del servicio de atención al horario operativo en todos los días hábiles de lunes a viernes de 6:00 horas a 23:00 horas, sábado de 6:30 horas a 23:00 horas domingos y festivos de 8:00 horas a 22:30 horas y, feriados isla de 7:00 horas a 22:30 horas. Para estos efectos, se entiende por feriado isla aquel día festivo que está entre dos días hábiles.

Metro tiene la facultad de modificar los horarios señalados, e informar al Operador mediante carta oficial con al menos 5 días de anticipación.

El Operador tendrá la responsabilidad de mantener disponibles en todo momento las Máquinas de Venta de Autoservicio, con los Cupos de Transporte y Especies Valoradas necesarios para su correcta operación. El detalle de los procesos y funciones correspondientes para la Atención de Máquinas de Venta de Autoservicio y de clientes para la Comercialización y Venta de Tarjetas bip! y Cuotas de Transporte, se encuentra descrito en documento que se entregará al Operador que se adjudique los servicios. El personal destinado a cumplir estos servicios será de exclusiva responsabilidad del Operador.

3.2.4 MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL DEL OPERADOR

El personal del Operador que deba movilizarse a otras estaciones, por efecto de su responsabilidad laboral con Metro S.A., podrá utilizar el servicio de transporte debiendo solicitar la autorización de ingreso al personal que Metro designe, para ingresar a la zona paga; considerándose esta facultad sólo para uso exclusivo del fin que le compete y no para transportarse en la red de Metro para otros fines.

3.3 PROCESO DE VENTA

El proceso de venta de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte considera al menos los siguientes procesos:

- a. Requerimientos de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte.
- b. Pago y retiro de valores.
- c. Almacenaje de Especies Valoradas.
- d. Distribución de valores y custodia.
- e. Distribución de sencillo.
- f. Comercialización y venta.
- g. Cuadratura de remesas.
- h. Registro de venta.
- i. Retiro de valores (Estaciones).

- j. Compensación por cambio tarifario.
- k. Calidad de servicio (Atención de clientes y Atención de Máquinas de Venta de Autoservicio).

3.3.a REQUERIMIENTO DE CUOTAS DE TRANSPORTE Y ESPECIES VALORADAS

Para el proceso de ventas que se realizará a través de las Máquinas de Venta de Autoservicio, el Operador deberá mantener un stock de cuotas de transporte y especies valoradas de manera tal de dar continuidad al normal funcionamiento de estas.

Los requerimientos de especies valoradas y cuotas de transporte deben ser presentadas por el Operador de lunes a viernes entre las 9:00 y las 11:00 horas (sólo días hábiles) a través del Sistema Gestión de Stock, módulo de compras u otra alternativa que Metro pondrá a disposición del Operador, especificando el tipo y cantidad de Especies Valoradas y Monto total de Cuotas de Transporte a adquirir.

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. 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 11:30 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 la operación diaria de este contrato, se debe considerar un stock de Especies Valoradas equivalente a 1 día hábil de venta, así también el Operador, deberá mantener en su bodega un stock de Especies Valoradas de 2 días hábiles más, es decir, para la totalidad de Máquinas de Venta de Autoservicio y bodega debe haber un stock mínimo de 3 días hábiles de venta, lo que será calculado como la sumatoria de los tres días hábiles anteriores de venta.

No obstante, dicha cantidad debe ser suficiente para responder las necesidades de demanda en cada una de las estaciones 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.

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, 20 días corridos.

Metro se reserva el derecho de incorporar nuevas Especies Valoradas o retirar Especies Valoradas vigentes, según sus propias necesidades.

3.3.b PAGO Y RETIRO DE VALORES

El Operador debe efectuar los requerimientos de Especies Valoradas y efectuar prepago de Cuotas de Transporte. Una vez que Metro acepte la solicitud de compra de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte, el Operador debe retirar el formulario u otro documento que Metro establezca y posteriormente presentarse para formalizar el pago y recepción del comprobante de compra, si así lo estimare. No obstante, al tratarse de la compra exclusiva de Cuotas de Transporte a través de transferencia electrónica, el Operador podrá confirmar a través de correo electrónico.

El pago de la compra debe ser efectuado en caja de Tesorería de Metro a través de vale vista, o transferencia electrónica, u otro mecanismo que Metro disponga en el futuro, disponibilizando los fondos en la cuenta corriente bancaria de Metro antes de las 14:00

hrs. Consecuentemente, el incumplimiento de este plazo facultará a Metro para cursar las infracciones pertinentes, establecidas en el artículo 6 del presente documento.

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, deberá presentar los documentos que validen la compra, certificando a través de formulario de requerimiento de compra, timbrado por Tesorería de Metro. A partir de este momento, el Operador será el único responsable de las Especies, por lo que Metro no asume ninguna responsabilidad ante pérdidas, robos, deterioros u otro acontecimiento que afecte la integridad de dichas Especies.

Para el caso de las Cuotas de Transporte, estos serán autorizados por Metro para su utilización en las Máquinas de Autoservicio, una vez que éste efectúe conforme 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 al Operador adjudicado.

3.3.c 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 control de stock de Especies Valoradas (Sistema de Gestión de Stock) y el Sistema de Gestión y Monitoreo, así como también el documento "Descripción de los Sistemas", el cual será entregado al Operador adjudicado 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 remplazo 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, éste deberá entregar reportes de stock, novedades, informes u otros reportes que Metro considere necesario, éstos deberán ser entregados en la forma y tiempo que Metro establezca.

3.3.d 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 a cargo (Máquinas de Venta de Autoservicio bajo su responsabilidad).

Los movimientos de valores entre la(s) bodega(s) del Operador y las Máquinas de Venta de Autoservicio deberán ser registrados en el Sistema de Gestión de Stock. Los horarios de movimientos de Stock deberán regirse 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 S.A. estará autorizado para solicitar informes y reportes en tiempo y forma, además podrá efectuar auditorías cuando lo estime conveniente.

Metro, a través de las Máquinas de Venta de Autoservicio, proporcionará 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.

3.3.e SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SENCILLO

El Operador debe mantener un procedimiento que regule y controle la distribución de Sencillo de los Máquinas 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 uno de las Máquinas de Venta de Autoservicio. Asimismo, esta distribución no debe afectar el normal funcionamiento de la estación. Por esto se recomienda realizarlo en los denominados horarios valle y bajo.

El cumplimiento de estos procedimientos podrá ser controlado por Metro a través de auditorías 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 y/o Sencillo que afecten el normal funcionamiento y/o imposibiliten la venta o el cambio de Especies Valoradas a los clientes, será motivo de descuentos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del presente documento.

3.3.f COMERCIALIZACIÓN Y VENTA

Las principales funciones que debe cumplir el Operador en este proceso son las siguientes:

- a. Vender Especies Valoradas y Cuotas de Transporte, respetando las tarifas, medios de pagos y horarios establecidos en los estándares de calidad de servicio que Metro determine a través de los Máquinas de Venta de Autoservicio que Metro designe en cada estación.
- b. Ayudar y/o resolver las consultas que realicen los clientes de forma presencial o remota, derivando los casos de atención de consultas que no pueda resolver en el momento o que no tenga directa relación con el servicio de venta y carga de tarjeta bip!.
- c. Mantener permanentemente una actitud deferente y cordial hacia los clientes, derivando hacia el representante de Metro toda situación de conflicto potencial que pudiera desarrollarse.

- d. Mantener informado a través de su Supervisor o Administrador de Contrato al representante de Metro o quien lo reemplace, respecto de cualquiera anomalía o irregularidades detectadas, como asimismo, de insuficiencias o dificultades presentadas en las Máquinas de Venta de Autoservicio de las Especies Valoradas y Cuotas de Transporte, que afecten directa o indirectamente el normal funcionamiento y niveles de calidad exigidos por Metro.
- e. Mantener el dinero recaudado en forma discreta y segura, de manera de no motivar o facilitar los asaltos o robos.
- f. Cumplir las instrucciones que le entregue el representante de Metro a través de su Supervisor o Administrador de Contrato ante incidentes o situaciones de emergencia que pudiesen acontecer.
- g. Implementar las mejoras operacionales que defina Metro S.A.

El detalle de estas funciones se encuentra en el Manual de uso de Máquinas de Venta de Autoservicio que se entregará al Operador que se adjudique el servicio.

3.3.g CUADRATURA DE REMESAS

Diariamente el Operador deberá efectuar un recuento y cuadratura de las ventas y remesas producto de la operación de cada una de las Máquinas de Venta de Autoservicio. Esta cuadratura será de exclusiva responsabilidad del Operador y no deberá afectar el normal funcionamiento y niveles de calidad de servicio establecidos por Metro y las normas de seguridad vigentes en el país.

El Operador deberá realizar un recuento diario de las remesas retiradas, generando informes de validación, recuentos y depósito, 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.

3.3.h REGISTRO DE VENTA

Metro pondrá a disposición del Operador, equipos computacionales con un sistema de registro y control de las ventas de Especies Valoradas y Cuotas de transporte (Sistema Gestión de Ventas), así como también equipos destinados para el uso de la administración del contrato, 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 remplazo de esto en el transcurso del contrato.

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

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

El Operador deberá entregar reportes de ventas de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte, novedades, informes u otros reportes que Metro considere necesario para validar y controlar las ventas diarias realizadas en las diferentes Máquinas de Venta de Autoservicio. Estos reportes deberán ser entregados en la forma y tiempo que Metro lo establezca.

Las ventas de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte efectuadas en las distintas Máquinas de Venta de Autoservicio del Operador en un día cualquiera, deberá ser enviado en forma oportuna a la Oficina Administrativa de responsabilidad del Operador, para su registro y control en el sistema de Gestión de Stock, en el módulo de Ventas, de acuerdo a la forma y oportunidad que se señala a continuación:

- a. Los servicios efectuados hasta el cierre del día operacional, siendo este viernes, sábado, domingo, deberán ser reportados el día lunes o hábil siguiente, antes de las 16:00 horas. Consecuentemente, esta misma condición será aplicada para los días festivos.
- b. Los servicios efectuados hasta el cierre del día operacional, siendo este lunes, martes, miércoles o jueves, deberán ser reportados el 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 Máquinas de Venta de Autoservicio e informar a Metro cuando éstas pongan en riesgo el normal funcionamiento del proceso de venta.

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

Metro tendrá la atribución de efectuar cambios de cualquier tipo al sistema de información a utilizar, incluyendo el cambio parcial, total o remplazo de éste en el transcurso del contrato.

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

3.3.i 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 y a los pasillos de recaudación bajo su responsabilidad para retirar las remesas de dinero producto de las ventas y sencillo.

Adicionalmente, será responsabilidad del Operador mantener disponibles las Máquinas de Venta de Autoservicio dispuestos por Metro, con las Cuotas de Transporte y Especies Valoradas necesarios para su correcta operación. Asimismo, el Operador deberá realizar los procedimientos de vaciado, inventario y reposición en forma periódica, de manera de asegurar el correcto funcionamiento de estas.

Los procedimientos de retiro 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 recaudación, así como todo el detalle de los antecedentes personales, nombre, RUT y fotografía actualizada del personal de la empresa recaudadora, sea ésta de su propiedad o si se trata de un servicio externo que el Operador contrate. Asimismo, Metro informará al Operador adjudicado, el procedimiento de “Intervención de Máquinas de Venta de Autoservicio MAS y MASC” e “Ingreso a pasillo de recaudación”.

3.3.j COMPENSACIÓN POR 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, en el plazo máximo de diez días hábiles, 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.

3.3.k CALIDAD DE SERVICIO

Metro informará al Operador adjudicado los criterios y estándares de atención de clientes, a fin de mejorar la calidad de atención en Máquinas de Venta de Autoservicio, ya sea en términos de su uso, como en atención de clientes propiamente tal. Para estos efectos, Metro entregará al Operador adjudicado un “Protocolo de Prestación de Servicio”, que establecerá los estándares con los cuales se deben prestar los servicios contratados.

Además Metro entregará al Operador adjudicado un “Protocolo de Imagen de Máquinas de Venta de Autoservicio”, que establecerá los estándares con los cuales se deben mantener las Máquinas de Venta de Autoservicio durante todo el horario de operación.

Asimismo, el Operador deberá velar por el correcto funcionamiento de las Máquinas de Venta de Autoservicio, atendiendo de forma oportuna todos los requerimientos que de ella surjan y que tengan relación con el servicio contratado, como por ejemplo reposición de rollos de papel de impresión de voucher, inventario de las máquinas y cualquier otra condición que afecte el correcto funcionamiento de estas.

ARTÍCULO 4 ESTRUCTURA DE REMUNERACIÓN AL OPERADOR

Metro remunerará al Operador de acuerdo a una tasa, que corresponderá a un porcentaje sobre los volúmenes de venta de un mes calendario.

La remuneración del Operador, será el equivalente al resultado 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 CT, venta de tarjetas y cualquier otro producto adicional que defina Metro, realizadas entre el primer y el último día del mes calendario inmediatamente anterior.

Para efectos que los Proponentes formulen sus ofertas, podrán considerar las ventas estimadas por Línea que se indican en el Anexo 2 del presente documento. En todo caso, dicha información tiene carácter meramente referencial y no constituye compromiso alguno respecto de los ingresos del Operador.

ARTÍCULO 5

NIVELES DE SERVICIO Y DESCUENTOS

A continuación se detallan los indicadores a través de los cuales Metro controlará mensualmente la efectiva, correcta y adecuada prestación del servicio de Atención de Máquinas de Venta de Autoservicio y de atención de clientes para la Comercialización y Venta de Tarjetas bip! y Cuotas de Transporte para estaciones de Línea 6 y 3 de Metro S.A. El incumplimiento de estos indicadores dará lugar a los descuentos previstos a continuación:

Proceso	Subproceso	Fórmula	Estándar Esperado	Nivel Fuera de Estándar	Herramienta de Medición
Cumplimiento de Procesos de Disponibilidad Operativa de Maquinas Autoservicio	Recaudación	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Leve: 1 a 2 eventos Medio: 3 a 4 eventos Grave: 5 o mas eventos	Registro SGM
	Reposición	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Leve: 1 a 2 eventos Medio: 3 a 4 eventos Grave: 5 o mas eventos	Registro SGM
	Vaciado	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 evento de indisponibilidad	Leve: 1 a 2 eventos Medio: 3 a 4 eventos Grave: 5 o mas eventos	Registro SGM
Atención Clientes	Tiempo de Respuesta Asistencia Remota	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ segundos)}{Cantidad\ de\ llamados\ recibidos}$	Tiempo de respuesta promedio menor o igual a 10 segundos	Leve: 11 a 15 segundos Medio: 16 a 20 segundos Grave: 21 segundos o más	Registro de Equipo de Autoservicio y Servicio de telefonía
	Tiempo de Respuesta Asistencia en Terreno	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ minutos)}{Cantidad\ de\ atenciones}$	Tiempo de respuesta promedio menor o igual a 10 minutos	Leve: 11 a 15 minutos Medio: 16 a 20 minutos Grave: 21 minutos o más	Auditoría, Observación Aleatoria Representante de Metro en la estación, encuesta u otro mecanismo que Metro determine. (1)
	Tiempo de respuesta de reclamos contestables por problemas de atención, atribuible al operador.	$\frac{\sum(Fecha\ respuesta\ operador - Fecha\ envio\ Metro)}{Cantidad\ de\ reclamos\ enviados}$	Tiempo de respuesta igual a 2 días hábiles	Leve: 1 día hábil de atraso Medio: 2 días hábiles de atraso Grave: 3 días hábiles de atraso	Sistema de Registro de Reclamos
	Cantidad de reclamos atribuibles a la atención del Operador	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ reclamos)}{Cada\ 1\ millon\ de\ transacciones}$	Menor o igual a 10 reclamos por cada millón de transacciones	Leve: 10,1 - 12,0 Medio: 12,1 - 14,0 Grave: 14,1 o más	Sistema de Registro de la Estación
	Cumplimiento de Uso de Credencial y Uniforme	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ cumplimiento\ positivos)}{Cantidad\ de\ la\ muestra}$	Mayor a igual a 85% de cumplimiento	Leve: 84,9% - 80,1% Medio: 80,0% - 75,1% Grave: 75,0% o menos	Auditoría en terreno y/o observación directa
	Protocolo de Atención	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ cumplimiento\ positivos)}{Cantidad\ de\ la\ muestra}$	Mayor a igual a 85% de cumplimiento	Leve: 84,9% - 80,1% Medio: 80,0% - 75,1% Grave: 75,0% o menos	Cliente Incógnito y/o Observación directa

(1) Aplicación de descuento sobre un mínimo de 20 mediciones. Pueden ser medidos con una o todas las herramientas disponibles.

Los descuentos a que estará sujeto el Operador, en un mes, en caso de incumplimiento de los estándares establecidos para cada uno de los indicadores señalados precedentemente, serán los siguientes:

- Fuera de estándar Leve: Un 0,2% del valor correspondiente a la facturación del mes vencido
- Fuera de estándar Media: 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

En caso de existir más de un indicador fuera del estándar, se aplicará la suma lineal de los porcentajes correspondientes para cada indicador.

ARTÍCULO 6 MULTAS

A continuación se detallan las obligaciones cuyo incumplimiento constituirá infracción y dará lugar a las multas correspondientes.

Proceso	Subproceso	Fórmula	Estándar Esperado	Nivel de Multas	Herramienta de Medición
Seguridad de los Procesos	Resguardo de llaves, claves y tarjetas de acceso (según corresponda)	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ eventos)}{Cantidad\ total\ de\ ítem}$	99,9% resguardo de ítem	Leve: hasta 0,1% Medio: de 0,11% hasta 0,2% Grave: 0,21% y más	Reporte Operación de Equipos
	Mal uso y deterioro de equipos	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 eventos	Grave por evento	Reporte Operación de Equipos
	Cumplimiento de las normas de seguridad en la distribución y retiro de valores	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 eventos	Leve: 1 evento Medio: 2 eventos Grave: 3 o más eventos	Observación directa
Monitoreo de Alarmas	Cumplimiento de Procedimiento de monitoreo y atención de alarmas de equipos autoservicio	$\frac{\sum(Cantidad\ de\ incumplimientos\ de\ alarmas)}{Cantidad\ de\ MAS + MASC}$	Menor a igual a 0,1 alarmas por equipo	Leve: de 0,11 hasta 0,15 Medio: de 0,16 hasta 0,2 Grave: 0,21 y más	Registro SGM
Compra de CT y EV	Cumplimiento de Stock de Cuotas de Transporte	Cantidad de días en el mes con stock de cuotas de transporte bajo el estándar exigido de 2 días de venta.	Menor o igual a 1 día	Grave por evento	Cuenta Corriente
	Cumplimiento de Stock de Especies Valoradas	Cantidad de días en el mes con stock de especies valoradas bajo el estándar exigido de 3 días de venta.	Menor o igual a 1 día	Leve: 2 días Medio: 3 días Grave: 4 días	Cuenta Corriente
	Compensación por cambio tarifario (tarjeta)	Cantidad de días para compensar el cambio tarifario	Menor o igual a 10 días	Leve: 1 día hábil de atraso Medio: 2 días hábiles de atraso Grave: 3 días hábiles de atraso	Registro de Depósito en cuenta corriente bancaria
	Cambios en la compra de especies valoradas y cuotas de transporte despues de las 11:30 hrs.	Cantidad de pedidos modificados fuera de tiempo en el mes	0 modificación	Leve: 1 modificación Medio: 2 modificaciones Grave: 3 o más modificaciones	Informe Solicitud de Compra
	Cumplimiento del pago efectivo de la Compra de Cuotas de Transporte y Especies Valoradas hasta las 14:00 hrs.	Cantidad de pagos efectivos realizados fuera de tiempo en el mes	0 atrasos	Grave por evento	Registro de Depósito en cuenta corriente bancaria

Proceso	Subproceso	Fórmula	Estándar Esperado	Nivel de Multas	Herramienta de Medición
Registros de Ventas	Cumplimiento de procedimiento de registro de ventas	Cantidad de eventos reportados en el mes	0 eventos	Grave por evento	Almacén Central
Uso de Alarmas	Cumplimiento de procedimiento de utilización de alarmas de seguridad de la estación	Cantidad de eventos de mal uso atribuibles al operador	0 eventos	Grave por evento	Registro Personal de Metro y/o Cámaras de Seguridad y/u Observación directa
Procedimientos de Operación	Cumplimiento de procedimientos de operación	$\frac{\sum (Cantidad\ de\ observaciones)}{Cantidad\ de\ la\ muestra}$	Mayor a igual a 75% de cumplimiento	Leve: 74% - 70% Medio: 69% - 65% Grave: 64% o menos	Informe o acta de Auditoría
Protocolo de Imagen de equipos	Cumplimiento de informar sobre mal estado imagen de equipos	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 eventos	Leve: 1 evento Medio: 2 eventos Grave: 3 o más eventos	Observación directa
Prevención de Riesgos	Cumplimiento de reglamento interno de seguridad para empresas contratistas	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	0 eventos	Grave por evento	Cumplimiento de Reglamento Interno
Indicadores Laborales	Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales	Estado de certificación	Certificados sin observaciones	Leve: Certificado con observaciones y firma de compromiso Medio: Certificado con observaciones sin emisión de HES Grave: No emisión de certificado por falta o no presentar documentación a la empresa certificadora	Informe emitido por la empresa certificadora
	Jornada de Trabajo	$\frac{n^{\circ}\ trabajadores\ con\ observaciones}{n^{\circ}\ trabajadores\ fiscalizados}$	Jornada de Trabajo autorizada y dentro del contrato de trabajo	Leve: Incumplimiento de la jornada de trabajo de hasta un 10% de la dotación fiscalizada Medio: Incumplimiento de la jornada de trabajo entre un 11% a 30% de la dotación fiscalizada Grave: Incumplimiento de la jornada de trabajo de un 31% o más de la dotación fiscalizada	Informe de fiscalización
	Horas Extras	$\frac{n^{\circ}\ trabajadores\ exceden\ horas\ extras}{dotación\ del\ mes}$	No exceder el máximo legal de horas extras por trabajador	Leve: hasta un 5% de la dotación excediendo horas extras Medio: 5,1% - 8,0% de la dotación excediendo horas extras Grave: 8,1% o más de la dotación excediendo horas extras	Informe emitido por la empresa certificadora
	Descanso dominical	$\frac{n^{\circ}\ trabajadores\ con\ observaciones}{n^{\circ}\ trabajadores\ fiscalizados}$	Cumplimiento de permisos según normativa vigente	Leve: Incumplimiento de hasta un 30% de la dotación fiscalizada Medio: Incumplimiento entre un 11% a 30% de la dotación fiscalizada Grave: Incumplimiento de un 31% o más de la dotación fiscalizada	Informe de fiscalización
	Libro de Asistencia	$\frac{n^{\circ}\ trabajadores\ con\ observaciones}{n^{\circ}\ trabajadores\ fiscalizados}$	Sumatoria y firma de conformidad de los trabajadores	Leve: Incumplimiento de hasta un 30% de la dotación fiscalizada Medio: Incumplimiento entre un 11% a 30% de la dotación fiscalizada Grave: Incumplimiento de un 31% o más de la dotación fiscalizada	Informe de fiscalización
	Relevos de Baños	\sum Cantidad de eventos reportados en el mes	Cumplimiento de permisos según normativa vigente	Grave: Existencia de incidentes por no tener accesibilidad al uso de baños	Informe de Eventos
	Cobertura del servicio con personal no habilitado	$\frac{n^{\circ}\ trabajadores\ no\ habilitados\ en\ el\ mes}{n^{\circ}\ trabajadores\ auditados}$	Todo el personal habilitado	Leve: Incumplimiento de hasta un 10% de la dotación fiscalizada Medio: Incumplimiento entre un 11% a 30% de la dotación fiscalizada Grave: Incumplimiento de un 31% o más de la dotación fiscalizada	Auditoría Servicio Externo

Sin perjuicio de lo anterior, constituirán también infracción las siguientes situaciones:

a) USO DE ALARMAS Y/O SISTEMAS DE SEGURIDAD.

En caso de que, por cualquier causa, durante la vigencia del contrato, el Operador haga mal uso o provoque el accionamiento de las alarmas y/o sistemas de seguridad de Metro S.A, sin que la situación lo amerite, Metro podrá aplicar una Multa Grave al Operador, sin perjuicio de la obligación de éste de asumir los costos en que eventualmente incurra Metro por dicho evento.

b) NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso de no prestarse el servicio en los términos definidos, por cualquier razón, Metro podrá aplicar una Multa Grave, por cada día de no operación.

Para el caso que el Operador incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en este artículo, Metro podrá aplicar las multas correspondientes a los montos que se indican a continuación, de acuerdo al nivel de incumplimiento:

- a. Multa Leve: 8 UF
- b. Multa Media: 15 UF
- c. Multa Grave: 20 UF

Si existe más de un indicador fuera del estándar, se aplicará la suma lineal de los montos correspondientes para cada indicador.

Asimismo, la sumatoria de los montos de descuento y multas, no deberá superar el 15% (quince por ciento) del pago mensual correspondiente a los servicios prestados.

ARTÍCULO 7

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:

7.1 AUDITORÍAS

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

Estas auditorías serán realizadas por una comisión formada por una o más personas designadas por Metro. El operador podrá presenciar la auditoría. Esta actividad se efectuará al menos una vez en forma semestral. 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: 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 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 los problemas detectados.

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

7.2 MEDICIONES DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES Y PROTOCOLOS DE SERVICIO.

A través de la metodología de observación en terreno, Metro revisará en forma mensual el cumplimiento de los estándares definidos.

Las mediciones se realizarán en base a una pauta de chequeo que será conocida por el Operador. Sin embargo, las observaciones en terreno se realizarán sin previo aviso y de forma incógnita.

7.3 RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE ENCARGADO DE ESTACIÓN (RSF)

Metro proveerá de un sistema que permitirá llevar un registro de los reclamos realizados por el responsable de Metro en cada estación, relacionados con el incumplimiento de:

- a. Protocolo de Imagen.
- b. Cumplimiento de horarios de servicio.
- c. Protocolo de atención.

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

7.4 RECLAMOS DE CLIENTES METRO

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

- a. Protocolo de Imagen
- b. Aspectos de actitud frente a cada caso
- c. Disconformidad con tiempos de espera y transacción
- d. Disconformidad con las transacciones

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

7.5 SISTEMAS

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

ARTÍCULO 8 ELIMINACIÓN DE ESTACIÓN(ES)

Ante las situaciones que se indican a continuación, Metro podrá eliminar estaciones asignadas al Operador:

Indicador	Descripción/Indicador	Incumplimiento para eliminar	Cantidad de Estaciones
Total de descuentos y/o multas "Grave" durante el mes.	Porcentaje mensual de incumplimiento "Grave" sobre el total de indicadores.	30%	1
Incumplimiento de Stock de Especies Valoradas y Cuotas de Transporte	Cantidad de días sin Stock exigido para ambos casos.	> = 10 días corridos del mes	1

Adicionalmente, Metro se reserva el derecho de eliminar una o más estaciones del Operador y/o poner término al contrato en caso de interrupción grave de la prestación del servicio contratado, a juicio exclusivo de Metro.

ARTÍCULO 9 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 perspectiva aseguren el cumplimiento de los servicios contratados.

- a. **Servicio de administración del contrato:** Se define como el servicio de administración, control y aseguramiento del fiel cumplimiento y correcta ejecución del contrato, debe tener facultades para la toma de decisiones.

- b. **Servicio de digitación:** Se define como el servicio de registro de venta, cuadratura y control de stock, debiendo consolidar la información de todos las Máquinas de Venta de Autoservicio e informar a Metro de la venta y stock diaria según los procedimientos señalados en el citado artículo 3 y en el Procedimiento y estándares de Seguridad Bodega y Especies Valoradas y Procedimientos de Administración, Venta y Recaudación de valores de las estaciones.
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.

- c. **Servicio de supervisión de calidad operacional:** Se define como él o las personas responsable(s) de la continuidad operacional de las Máquinas de Venta de Autoservicio, velando por el correcto funcionamiento y la disponibilidad operacional. Adicionalmente es responsable del correcto servicio prestado y de la totalidad y oportunidad de la información ingresada a los sistemas.

- d. **Servicio de supervisión de atención de clientes:** Se define como el servicio que ejecuta la persona para cubrir y controlar el correcto funcionamiento del servicio de atención de llamados y coordinación y el servicio de atención de terreno.

- e. **Servicio de Operador telefónico:** Se define como el servicio de atención de llamados provenientes de los interfonos instalados en las Máquinas de Venta de Autoservicio y el servicio de coordinación de atención en terreno.
- f. **Servicio Operador de terreno:** Se define como el servicio de atención presencial en las estaciones, para solucionar problemas o inconvenientes provenientes de los usuarios y Máquinas de Venta de Autoservicio.
- g. **Servicio de Operador Recaudador:** Se define como la función de gestión y supervisión directa del proceso de recaudación de los Máquinas de Venta de Autoservicio, además velar por aspectos operativos asociados al mismo, a fin de asegurar procesos de recaudación oportunos y mantener equipos con normal y permanente funcionamiento de sus procesos de venta.

ARTÍCULO 10 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, servicios de atención al cliente, supervisión de los servicios de Máquinas de Venta de Autoservicio de la línea, atención de interfono, 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 y mantención, imagen, etc.

El equipamiento e implementos de las Máquinas de Venta de Autoservicio y la oficina administrativa, que son de propiedad de Metro y los cuales serán entregados al Operador, serán de absoluta responsabilidad del Operador. Metro, en caso de mal uso de estas instalaciones, podrá transferir el costo total de la reposición o reparación del equipamiento dañado, en la facturación del mes siguiente, adjuntando un certificado técnico de avería.

ARTÍCULO 11

SISTEMAS Y EQUIPOS

El Operador será responsable de la seguridad y cuidado de la totalidad de las Máquinas de Venta de Autoservicio (MAS y MASC).

El detalle de cada máquina de autoservicio y cantidad destinada por estación, se indica en el Anexo N° 3, sin perjuicio de la facultad de Metro de modificar la ubicación y características de los equipos.

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 y Acceso a Outlook (correo electrónico interno y externo), Acceso a Sistema de Gestión y Monitoreo (SGM) de las Máquinas de Venta de Autoservicio y sistema de comunicación telefónica.

Además, Metro entregará para la administración del Operador los equipos computacionales necesarios, con el objetivo de operar los sistemas y aplicaciones antes mencionadas.

Será de cargo de Metro la mantención y reparación de los equipos 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.

ANEXOS

ANEXO 1: PERFIL DE CARGO OPERATIVO

Para garantizar las operaciones del servicio, efectuando actividades de atención de llamados, recepción, entrega y custodia de valores y cuotas de transporte y demás especies valoradas que Metro disponga en el futuro, el Operador deberá disponer de recursos humanos o colaboradores que cumplan con los siguientes perfiles (los respaldos deben ser entregados en Oferta Técnica, según detalle de Bases Administrativas, título II):

a. Servicio de Administración del contrato

Título 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 digitación

Educación técnico profesional, deseable en contabilidad u otra carrera a fin.

Conocimiento y destreza para manejar programas del Sistema Office: Word, Excel, PowerPoint.

c. 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, PowerPoint.

Deseable conocimiento en estadísticas y gestión.

d. Servicio de Supervisión en Terreno

Educación técnico profesional, deseable en administración, contabilidad u otra carrera a fin.

Experiencia de dos años en el servicio y operación de cajas.

Conocimiento de leyes laborales, higiene y seguridad.

e. Servicio de Operador telefónico

Educación media completa, deseable nivel educacional técnico-superior en administración de empresas, contables u otros afines.

Buen trato interpersonal y disposición para trabajar en equipo.

f. Servicio de Operador de terreno

Educación media completa, deseable nivel educacional técnico-superior en administración de empresas, contables u otros afines.

g. Servicio de Operador Recaudador

Educación media completa, deseable nivel educacional técnico-superior en administración de empresas, contables u otros afines.

ANEXO 2: VENTAS MENSUALES ESTIMADAS POR LINEA

Ventas estimadas	
L6	\$ 1.944.444.444
L3	\$ 3.500.000.000
Total Venta Estimada	\$ 5.444.444.444

ANEXO 3: DESCRIPCIÓN DE MÁQUINAS DE VENTA DE AUTOSERVICIO MAS Y MASC.

A continuación se detallan las principales funcionalidades de cada Máquina de Venta de Autoservicio que se encontrará en las estaciones.

Sin perjuicio de lo descrito, el Operador adjudicado contará con mayores detalles respecto al funcionamiento de cada Máquina de Venta de Autoservicio.

MAS

a. Carga de tarjeta bip!

Las Máquinas de Venta de Autoservicio permitirán la carga de cuotas de transporte en tarjetas bip! o cualquier tarjeta perteneciente al sistema de transporte de Santiago, con un máximo de carga de \$25.500.

b. Compra de tarjeta bip!.

Cuando un cliente tenga la necesidad de adquirir una tarjeta para movilizarse, lo podrá realizar en este equipo a cambio de un monto estándar ya definido.

c. Descarga de cargas remotas.

Cuando un cliente realice cargas de cuotas de transporte en una tarjeta por medios remotos (internet, Retail, etc.) podrá descargarlas en estas Máquinas de Venta de Autoservicio.

d. Descarga de mandatos.

Existen tipos de tarjetas que funcionan bajo ciertos parámetros para hacer efectivo un beneficio (por ejemplo la TNE) esos beneficios tienen fecha de expiración y pueden ser renovados (en el caso que corresponda) en estas Máquinas de Venta de Autoservicio.

e. Consulta de saldo.

Estas Máquinas de Venta de Autoservicio mostrarán en pantalla y de forma constante el saldo de cuotas de transporte que contiene la tarjeta.

- f. Acepta pagos en monedas y billetes.

Las Máquinas de Venta de Autoservicio aceptan monedas de \$100 nuevas y antiguas y de \$500. Billetes de \$1.000, \$2.000 y \$5.000. Adicionalmente se podrán realizar pagos con tarjetas bancarias (definición modificable).

- g. Entrega vuelto

Estas Máquinas de Venta de Autoservicio tendrán la facultad de entregar vuelto.

MASC

- a. Carga de tarjetas bip!

Las Máquinas de Venta de Autoservicio permitirán la carga de cuotas de transporte en tarjetas bip! o cualquier tarjeta perteneciente al sistema de transporte de Santiago, con un máximo de carga de \$25.500.

- b. Descarga de cargas remotas.

Cuando un cliente realice cargas de cuotas de transporte en una tarjeta por medios remotos (internet, Retail, etc.) podrá descargarlas en estas Máquinas de Venta de Autoservicio.

- c. Descarga de mandatos.

Existen tipos de tarjetas que funcionan bajo ciertos parámetros para hacer efectivo un beneficio (por ejemplo la TNE) esos beneficios tienen fecha de expiración y pueden ser renovados (en el caso que corresponda) en estas Máquinas de Venta de Autoservicio.

- d. Consulta de saldo.

Estas Máquinas de Venta de Autoservicio mostrarán en pantalla y de forma constante el saldo de cuotas de transporte que contiene la tarjeta.

- e. Acepta sólo billetes.

Estas Máquinas de Venta de Autoservicio aceptan todas las denominaciones de billetes y adicionalmente, se podrá realizar el pago con tarjetas bancarias.

- f. Las cargas son exactas, no entrega vuelto.

El billete ingresado según la denominación, será la carga efectuada en la tarjeta bip!, no entrega vuelto.

ANEXO 4: DISTRIBUCIÓN DE LAS MÁQUINAS DE VENTA DE AUTOSERVICIO POR ESTACIÓN

Metro podrá realizar cambios en la distribución de las Máquinas de Venta de Autoservicio, en la medida que sea necesario. Asimismo, si esto ocurriera, será informado en los plazos antes señalados.

LÍNEA 6	MASC	MAS
CERRILLOS	4	2
LO VALLEDOR	7	2
CLUB HIPICO	1	2
FRANKLIN L2 (es combinación)	3	2
FRANKLIN L6 (es combinación)	1	2
BIO-BIO	2	2
ÑUBLE	4	2
ESTADIO NACIONAL	2	2
ÑUÑO A	4	2
INES DE SUAREZ	1	2
LEONES SUR	5	2
LEONES NORTE	4	2
TOTAL	38	24

LÍNEA 3	MASC	MAS
EXTENSIÓN L3	14	6
LIBERTADORES NORTE	13	2
LIBERTADORES SUR	5	2
CARDENAL CARO	4	2
VIVACETA	4	2
CONCHALI	1	2
PLAZA CHACABUCO	1	2
HOSPITALES	0	2
PUENTE CAL Y CANTO L3 (es combinación)	8	2
PLAZA DE ARMAS L3 (es combinación)	6	2
PLAZA DE ARMAS CATEDRAL L5 (es combinación)	8	2
UNIVERSIDAD DE CHILE AHUMADAL3 (es combinación)	12	2
PARQUE ALMAGRO	0	2
MATTA	12	2
IRARRAZABAL L3	3	2
MONSEÑOR EYZAGUIRRE	0	2
CHILE ESPAÑA	1	2
DIAGONAL ORIENTE	1	2
PLAZA EGAÑA L4 ORIENTE	2	2

LÍNEA 3	MASC	MAS
PLAZA EGAÑA L3 SUR	2	2
PLAZA EGAÑA L3 PLAZA L4 Y3 (es combinación)	8	2
FERNANDO CASTILLO VELASCO	5	2
TOTAL	110	48