

LICITACIÓN PÚBLICA

BASES TÉCNICAS

“SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR”

ENERO 2019

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

A. ANTECEDENTES GENERALES

Las estaciones son el nexo entre el tren y la ciudad.

Son algo más que meros lugares de origen y destino de viajes: son nodos comunicativos que albergan al pasajero y al ciudadano. En el desarrollo futuro de ellas, se busca dotarlas de áreas comerciales, espacios para el esparcimiento, servicios intermodales de transporte para hacer de las estaciones de FESUR Centros multifuncionales de servicio al cliente y a la comunidad que sirve.

En el futuro, las estaciones además de actuar como lugar de venta de boletos, debe ser un centro de negocio o servicios, organizándose como centros de encuentro comercial y ámbitos de actividades culturales. Esto implica que, junto con la venta de un pasaje, el pasajero espera recibir un excelente trato, profesional, rápido, eficiente y seguro, lo cual está dentro de las políticas de la empresa de tener una atención orientada hacia el cliente.

El momento de permanencia y traslado de nuestros pasajeros es de vital importancia para los momentos de satisfacción, por lo que las funciones realizadas por el personal de aseo son primordiales para dar inicio y término a la operación ferroviaria en estaciones, trenes y oficinas técnicas/administrativas.

Estas Bases de Licitación constituyen una guía de requisitos que deben cumplir los proponentes para realizar su propuesta.

B. OBJETIVO ESPECÍFICO DE LOS CARGOS

FESUR requiere de una empresa privada con personalidad jurídica, con el propósito que se haga cargo de los siguientes puestos de trabajo:

1.- Cajero Boleterías

Servicio que consiste en la Venta de Boletos Servicio Corto Laja y carga de tarjetas sin contacto Servicio Biotren, y finalmente el resguardo, retiros, y entrega de los dineros recaudados, en las Boleterías del servicio que comprende las boleterías ubicadas en el tramo extensión Biotren a Coronel.

2.- Aseador Trenes y Estaciones

Servicio de aseo que considera la limpieza de interior Trenes, Estaciones, Andenes y Oficinas Técnicas/Administrativas ubicadas en las ciudades de Talcahuano, Coronel, San Pedro de la Paz, Concepción, Victoria, Temuco.

3.- Supervisor de Contrato

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

Supervisor debe velar por el cumplimiento satisfactorio y de calidad del servicio ofrecido por el contratista. Este debe ser la cara visible para cualquier observación que se quiera hacer conforme al servicio desarrollado, además este llevar en régimen el cumplimiento de turnos y tareas asignadas por el mandante.

C. DESCRIPCIÓN DE PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO

i. Cajero Boleterías.

- Responsable de todo el flujo de efectivo entrante y saliente en su respectiva boletería.
- Responsable de la venta de tarjetas magnéticas, boletos, recarga de tarjetas, recepción pagos y registro de estos mediante ingreso en sistema destinado específicamente para este uso.
- Cumplir el Reglamento Interno de su empresa y mantener un trato cordial con los clientes.
- Responsable de la apertura y/o cierre de la estación en los casos que el procedimiento respectivo así lo determine.
- Responsable del extravío de documentación o registro del pago de clientes o de uno en particular y de entregar la información al cliente que haya definido el área comercial de FESUR.
- Hacer la rendición de la recaudación de su turno de acuerdo con los procedimientos establecidos.

ii. Aseador de Trenes y Estaciones.

- Mantenimiento de interior Trenes, Estaciones, Andenes y Oficinas Técnicas/Administrativas (UT, AES, TLD, otros), en las ciudades de Talcahuano, Coronel, Concepción, Temuco y Victoria.
- Cubrir descansos del personal de Estación Laja y Ramal Laja. Además de personal en Taller Victoria y Estación Temuco.
- Mantenimiento de Aseo y lavado de equipos rodantes, limpieza de Estaciones, entorno de Estaciones, regado de jardines (Estación Costa Mar, Estación Lomas Coloradas, jardineras Estación Coronel).
- Limpieza de baños de Estaciones: Intermodal Concepción, Intermodal Coronel, Arenal.
- Limpieza de oficinas de Personal Estación Arenal, Oficina Jefes de Servicio Estación Intermodal
- Limpieza de salas de descanso Personal: Estación Arenal, Estación Intermodal Coronel.

iii. Supervisor

- Administrar el recurso humano asociado a la operación de FESUR, que permita mantener el nivel de servicio de la operación en Boleterías y Auxiliares de Aseo.
- Desarrollar y coordinar con Administrador de contratos, programas de capacitación permanente del personal que generen autonomía y eficiencia en la operación.
- Mantener y actualizar los procedimientos relacionados con administración de personal que permita optimizar los servicios adjudicados.
- Desarrollar, mantener y informes gestión que FESUR defina para reflejar el estado de la operación de los servicios adjudicados.
- Cuidar el cumplimiento de la imagen corporativa de la empresa por parte del personal a cargo.

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

- Hacer levantamiento de todos los elementos y stock necesarios para el buen desempeño de las funciones de las Boleterías y Auxiliares de Aseo
- Controlar y rendir el dinero recaudado por las distintas Boleterías.
- Realizar los cuadros de turnos del personal a cargo, con las consideraciones del caso para realizar cambios de ser necesario, basándose en la programación de servicios y condiciones particulares, de forma tal de asegurar el cumplimiento de dichos servicios.

D. PLAZAS A CUBRIR

i. **Cajero Boleterías**

Se deberá prestar servicio de cajeras en los horarios indicados en el ANEXO N° 3 "Horario de Personal de boletería"

ESTACIÓN	CARGOS/TURNO
Intermodal coronel	1
Laguna Quiñenco	1
Cristo Redentor	1
Huinca	1
Los Canelos	1
Hito Galvarino	1
Cardenal RSH	1

ii. **Aseador de Trenes y Estaciones**

Se deberá prestar servicio de Aseador de Trenes y Estaciones en el sistema de turnos rotativos 6X1, con una jornada de 45 horas semanales.

SECTOR	CARGOS
Personal Aseo (Talcahuano)	5
Personal Aseo (Concepción)	1
Personal Aseo (Coronel)	4
Personal Aseo (Temuco)	1
Personal Aseo (Taller Victoria)	1

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

iii. Supervisor

Administrar el recurso humano asociado a la operación de FESUR, en horarios de operación del servicio.

Supervisor	1
------------	---

E. PRESENTACION OFERTA ECONÓMICA

La empresa de outsourcing deberá entregar su propuesta económica de acuerdo con el ANEXO N° 1 (Análisis del precio unitario).

Costo	1.- Cajero Boletería	2.- Aseador Trenes y Estaciones	3.- Supervisor	Totales
Suelo Bruto	\$0	\$0	\$0	\$0
Colación	\$0	\$0	\$0	\$0
Movilización	\$0	\$0	\$0	\$0
Asignación de Caja	\$0	\$0	\$0	\$0
Provisión I.A.S.	\$0	\$0	\$0	\$0
Provisión Aguinaldos	\$0	\$0	\$0	\$0
Gastos Generales	\$0	\$0	\$0	\$0
Utilidad	\$0	\$0	\$0	\$0
Corto Total R.H.	\$0	\$0	\$0	\$0
IVA	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Facturación	\$0	\$0	\$0	\$0

FESUR contempla que, dentro de la estructura de sueldo de cada puesto de trabajo, se deben comprender los siguientes aguinaldos:

Fiestas Patrias: \$30.000 brutos

Navidad: \$50.000 brutos

FESUR establece que la remuneración mensual no debe ser menor al Ingreso Mínimo Mensual (IMM) y en caso de considerar jornadas Part-Time o Parciales no debe ser inferior al IMM proporcional a dichas jornadas.

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

F. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN RELACIÓN CON EL PERSONAL CONTRATADO

Todos los trabajadores contratados por el adjudicatario deberán cumplir los siguientes requisitos copulativos; información que será otorgada por el Adjudicatario, cuando FESUR lo solicite:

1. Ser mayor de edad.
2. Todos los trabajadores con experiencia acreditable.
3. Enseñanza Media completa.
4. Presentar Certificado de Antecedentes.
5. Haber aprobado el examen pre-ocupacional
6. Respetar todas las leyes en especial la Ley N° 20.123 (sobre subcontratación y suministro de personal).

G. OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO.

La principal obligación de la empresa adjudicada es el cumplimiento de los cargos desarrollados en estas bases técnicas y todas las obligaciones que emanen de la legislación laboral vigente. Sin perjuicio de lo anterior, las obligaciones por cada tipo de cargo se detallan a continuación:

i. Cajero boletería.

El Adjudicatario se obliga a efectuar la venta de boletos, carga de tarjetas sin contacto, que correspondan a viajes de cualquier origen o destino comprendidos entre las estaciones del circuito Biotren. Por lo anterior, FESUR S.A., se obliga a disponer de un stock suficiente de boletos integrados y tarjetas sin contacto para su venta y reposición cuando corresponda.

FESUR S.A., entregará al Adjudicatario, los tipos y cantidad de tarjetas requeridas por este último para su stock diario, como asimismo los diferentes tipos de boletos integrados y rollos suficientes para la impresión de la recarga de tarjetas sin contacto. Cada entrega y recepción de estos valores, que se efectúe entre las partes, deberá constar en un documento por escrito y firmado, en el que se detallará el tipo, cantidad, y numeración de las tarjetas y boletos integrados que se entregan. De la misma manera se procederá con la entrega y recepción de los rollos para la emisión de voucher por la recarga de tarjetas sin contacto.

Se prohíbe expresamente al Adjudicatario vender boletos o pasajes distintos a los de los servicios de trenes que presta FESUR y sus combinaciones, en particular, los correspondientes a modos de transporte cuyo recorrido o servicios sean competitivos con los servicios que FESUR presta, a menos que FESUR, lo autorice por escrito.

La obligación de venta de tarjetas o carga de éstas será de horario parcial, esto es, en función de la prestación de los servicios de transporte, a partir de quince minutos antes de la pasada del primer servicio, hasta quince

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

minutos después de la pasada del último servicio, durante todos los días del año, a contar de la fecha de entrada en vigor del contrato. Dicha obligación de venta rige para todo cliente o usuario que esté dispuesto a pagar la recarga de su tarjeta para Biotren, salvo que se encuentre en estado de intemperancia o con síntomas evidentes de haber consumido alcohol, estupefacientes, drogas u otras sustancias similares.

El Adjudicatario se obliga a informar al público de las tarifas o valores de los pasajes y anunciar formalmente la llegada y la salida de los trenes (en formatos establecidos por FESUR).

El Adjudicatario se obliga a tomar todas las medidas necesarias para que su personal trabaje perfectamente uniformado según estándar establecido por FESUR S.A., se presente aseado y portando la credencial que los identifique.

FESUR S.A. proporcionará al adjudicatario una (1) caja fuerte por estación para el resguardo de los valores, más todos los equipos computacionales y accesorios para venta y carga de la tarjeta sin contacto para Biotren. Activos que estarán bajo su responsabilidad.

En cualquier caso, la adjudicataria deberá tomar un seguro por robo o hurto equivalente a la recaudación promedio de la boletería en el último trimestre por funcionario. Siendo responsabilidad del adjudicatario responder por la pérdida o robo de la recaudación en la boletería y atención clientes.

ii. Aseador Trenes y Estaciones:

Para el buen desempeño de sus obligaciones FESUR podrá solicitar al Adjudicatario capacitaciones, controles médicos, entrevistas, descansos extras, evaluaciones, etc., todas las cuales son costo de cargo del Adjudicatario.

Durante la jornada laboral el personal deberá comunicarse con un lenguaje apropiado, disponer de un trato adecuado y afable. Además, deberá utilizar siempre los elementos de protección personal, que serán otorgados por FESUR.

El personal debe poder dar solución a problemáticas típicas que se produzcan dentro de su cargo como personal empresa.

El personal no podrá recibir donaciones, cobrar por trabajos adicionales o fuera de su contrato laboral, de ser detectada esta situación se aplicará la multa correspondiente a Empresa Adjudicataria y la solicitud de sustitución del trabajador involucrado, cuando se acredite su responsabilidad en los hechos.

Se deberá contar con a lo menos una persona de reemplazo, ante alguna contingencia por parte de Empresa Adjudicataria.

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

En ninguna circunstancia el Adjudicatario podrá contratar personal de FESUR, o que haya sido desvinculado por ésta.

El Adjudicatario podrá aumentar el número de trabajadores (existentes a la fecha de inicio del Contrato), con personal debidamente calificado y autorizado por FESUR, a su cuenta y costo. Sin embargo, no podrá, en ninguna circunstancia, disminuir el número inicial de trabajadores del Contrato.

La empresa Adjudicataria debe presentar al Administrador de Contrato FESUR todos los antecedentes y motivos que justifiquen el despido de algún trabajador.

El Adjudicatario deberá velar por mantener una baja rotación de personal durante toda la ejecución del contrato, con el fin de asegurar un buen servicio.

H. CONDICIONES ESPECIFICACIONES DE LOS CARGOS.

i. Cajero De Boletería:

a. Envío de Remesas

El Adjudicatario se obliga a efectuar el envío de remesas, de lunes a viernes, por la recaudación diaria de cada una de las boleterías que tiene a su cargo. Para tal efecto FESUR, proporcionará los sobres de remesas que tiene destinado para dicho fin.

El procedimiento para la confección y validación del envío de remesas se realizará de la siguiente manera:

- Una vez terminado el turno punta tarde, el cajero deberá realizar arqueo de caja y registrar toda la información requerida en el sobre (ANEXO N° 2) destinado para envío de remesas. Debe dejar en su interior las liquidaciones que arroja el POS de recarga de tarjetas y el dinero recaudado en el día. El sobre queda abierto y guardado en la caja fuerte de la boletería. Al final del turno el supervisor del adjudicatario deberá pasar por cada estación verificando que el sobre de remesas esté correctamente confeccionado junto con el dinero a rendir, procediendo a cerrar el sobre y firmando al reverso, dando conformidad a dicha operación.
- Al día siguiente, el cajero enviará sobres de remesas en tren del servicio N° 20305, punta mañana (horario salida Hualqui 07:25 am) todos los sobres de remesas, de las boleterías que están a cargo de Adjudicatario, de cada una de las cajeras, procediendo a dejarlos al interior del buzón de remesas dispuesto en las cabinas de cada uno de los trenes. De esta manera se resguarda la seguridad, no solo de la persona que realiza esta labor, sino también de los dineros enviados.

El supervisor será responsable de retirar los sobres de remesas recaudados en Estaciones Subcontratadas. Los riesgos asociados a dicha operación son mínimos, ya que, durante el viaje de traslado, todos los valores van resguardados al interior de la cabina del maquinista y depositados en el buzón, con un candado, dispuesto para tales efectos.

En el caso de sufrir algún desperfecto o producto de un choque o atropello, y el tren no pueda continuar viaje,

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

el Adjudicatario deberá disponer de un móvil para hacer el retiro y posterior entrega en lugar a continuación indicado, esto es, en Estación Arenal, oficina Control de Valores, donde llegan todas nuestras remesas de boleterías. Siempre la entrega de remesas se hará con documento de recibido conforme para delimitar responsabilidades posteriores. Se adjunta en ANEXO N° 2, formato de sobre y formulario de recepción de remesas para dicha función.

b. Aseo y conservación de las boleterías.

Los espacios destinados para Boleterías se entregarán en el estado de conservación en que se encuentran, para lo cual el Adjudicatario queda obligado mantener, según corresponda, el recinto si se presentare algún deterioro informar al Administrador de contrato de FESUR en caso de algún deterioro, siempre que éste no se hubiese motivado por causas de fuerza mayor, lo cual se estipulará en un Acta de Entrega y Recepción de Terreno (Inventario), que será firmado por las partes.

El Adjudicatario deberá limpiar y mantener en forma permanente los espacios destinados para las Boleterías.

Asimismo, deberá conservar y mantener en buen estado las dependencias e iluminación de los espacios destinados para Boleterías, conservar y mantener en buen estado la señalética destinada a las actividades de venta de pasajes.

Se prohíbe al Adjudicatario introducir en los espacios destinados para boleterías elementos, materiales o sustancias tóxicas, mal olientes, inflamables, explosivos o cualquier implemento susceptible de provocar molestias, daños o siniestros a la propiedad o a sus vecinos. Asimismo, se prohíbe al adjudicatario colocar señalética o adhesivos que no tengan relación con el servicio que entrega FESUR en los espacios destinados para Boleterías.

c. Información al Público.

El Adjudicatario no deberá Interferir en el panel informativo entregado por FESUR, debiendo constar permanentemente la siguiente información (Esta acción deberá hacerse solamente en el formato aceptado y exigido por FESUR):

- Los itinerarios de los distintos servicios.
- Los tipos de tarjetas y valores de tarifas para los diferentes tramos del servicio.
- Días de funcionamiento y horarios de atención de venta al público, y;
- Las que FESUR estime conveniente, para lo cual deberá enviar la información con al menos dos (2) días de anticipación.

El Adjudicatario deberá mantener información comercial en lugares donde FESUR indique relacionadas con el servicio, como pueden ser, a modo de ejemplo: campañas promocionales, alianzas con empresas y toda la que FESUR disponga para el logro de sus objetivos comerciales, la que será proporcionada a través del supervisor.

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

d. Información a la unidad de ventas

El Adjudicatario deberá cumplir lo siguiente:

- Entregar información diaria de las ventas efectivamente realizadas, y por cada uno de los turnos de venta realizados, razón por la cual deberá informar respecto de la cantidad de tarjetas, cargas efectivamente realizadas y de los ingresos efectivamente recaudados o devengados. En cumplimiento de esta obligación, se deberá completar y hacer llegar, dentro de las 24 horas siguientes, en los Formularios que FESUR determine.
- Otorgar todas las facilidades a través del supervisor para que FESUR ejerza razonablemente su derecho a controlar y fiscalizar el cumplimiento de estas obligaciones, con especial atención en lo que se refiere tanto a la información al público como a cualquier situación que diga relación con la naturaleza del servicio prestado. FESUR informará por escrito, el contenido de las observaciones pertinentes.
- Mantener habilitado un Libro de Sugerencias y Reclamos, foliado, con original y copia, donde los usuarios pueden estampar sus sugerencias y reclamos. Entregado por Mandante.
- Remitir al Departamento de Atención al Cliente, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, la hoja original de toda sugerencia y reclamo formulada por los usuarios o público.
- Informar diariamente al Administrador de contrato de FESUR, las ventas efectuadas en formato electrónico o manual definido por FESUR.
- Mantener informado al Administrador del Contrato de FESUR de cualquier situación irregular que ocurriese en el proceso de venta de boletos electrónicos, carga de tarjetas sin contacto y atención a clientes.

e. Informes mensuales de gestión

El Adjudicatario presentará mensualmente un Informe de Gestión el cual deberá contener información resumida de:

- a) Boleterías
- b) Ventas de Tarjetas
- c) Recargas
- d) Boletos Biobuses
- e) Boletos Biotaxi
- f) Asistencia trabajadores
- g) Inventario de Tarjetas, Boletos, etc.
- h) Planificación de Eventualidades mes siguiente (vacaciones, reemplazos, etc.)

f. Estándar del servicio

El servicio deberá garantizar calidad, continuidad y oportunidad, por lo que el Adjudicatario deberá contar con los recursos idóneos para la operación y supervisión del servicio.

Para ello se medirá el grado de fiel cumplimiento diario de los siguientes ítems:

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

- a) Puntualidad en la apertura y cierre de Boleterías
- b) Asistencia del Personal
- c) Entrega de remesas
- d) Entregas de Informes y Certificados (gestión, personal, etc.)
- e) Índice de reclamos de pasajeros

ii. Aseador Trenes Y Estaciones:

a. Descripción de los servicios a contratar

Esta licitación incluye los servicios del aseo en las Estaciones y equipos rodantes (UT, AES, TLD, otros).

El Adjudicatario deberá efectuar los servicios, según se detalla a continuación:

1. Servicio de Aseo de Estaciones y Equipos Rodantes (UT, AES, TLD, otros), en las ciudades de Talcahuano, Coronel, Concepción, Temuco y Victoria.
2. Mantenimiento de Aseo y lavado de equipos rodantes, limpieza de Estaciones, entorno de Estaciones, regado de jardines (Estación Costa Mar, Estación Lomas Coloradas, jardineras Estación Coronel).
3. Limpieza de baños de Estaciones: Intermodal Concepción, Intermodal Coronel, Arenal.
4. Limpieza de oficinas de Personal Estación Arenal, Oficina Jefes de Servicio Estación Intermodal
5. Limpieza de salas de descanso Personal: Estación Arenal, Estación Intermodal Coronel.

Es total responsabilidad del Adjudicatario mantener todas las superficies perfectamente aseadas, por lo cual las tareas indicadas en las Bases Técnicas son las mínimas para realizar. Por lo anterior, los proponentes deberán verificar en terreno las áreas a mantener, sus características, dimensiones y lugar físico donde deberá ejecutar el servicio.

El Adjudicatario debe tomar las medidas de control, con el fin de que el personal no cause daños en las instalaciones.

FESUR, proveerá al Adjudicatario materiales y elementos de limpieza (químicos, desodorantes ambientales, etc).

b. Cuidado de estaciones y equipos rodantes

Si algún vehículo rodante o Estación sufriera daño de alguna forma, el personal del Adjudicatario que advierta dicha situación deberá procurar la identificación de éste, dando aviso a su supervisor directo, el que a su vez deberá informar al Administrador de Contrato de FESUR.

De no concurrir personal de Carabineros al lugar de los hechos, el Adjudicatario deberá realizar la denuncia

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

correspondiente en la respectiva comisaría o tenencia, adjuntando los antecedentes que disponga, luego deberá informar al Administrador de Contrato de FESUR.

Si terceras personas dañaren a personal Adjudicatario o sustrajeren elementos asociados a ellos, el Adjudicatario deberá solicitar la presencia de Supervisor empresa inmediatamente y dejar constancia detallada en el libro de novedades. El Supervisor efectuará la denuncia respectiva en Carabineros y comunicará la situación al Administrador de Contrato.

c. Horarios de personal

La prestación de Servicios de Asistencia a bordo de equipos y Estaciones será realizada con personal disponible en turnos de 7,5 horas diarias, los siete (7) días de la semana. Resguardando los descansos que aplica en estos casos la Legislación Laboral.

El personal dependerá de la Supervisión directa del Adjudicatario, quien coordinará el Grafico de Personal Externo con Supervisor Área Aseo de FESUR para dar mejor fluidez a Grafico Personal. El Adjudicatario deberá dar cuenta al Administrador de Contrato de la mejor cobertura de asistencia a Estaciones y equipos, a través de Jefes Servicios Pasajeros FESUR.

Será responsabilidad del Adjudicatario contar con el personal para cubrir los permisos, licencias y ausencias que se presenten durante la vigencia del Contrato, siendo su responsabilidad la totalidad de los costos involucrados en estas ausencias.

I. SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS Y CARGOS

La supervisión y control de los servicios contratados recaerá exclusivamente en el Adjudicatario, quien a su vez designará para tal efecto a un Supervisor de Servicios. Este supervisor será a su vez el responsable ante FESUR.

El Supervisor de Servicios deberá contar con la formación necesaria para el cargo.

Este personal deberá controlar permanentemente a sus Trabajadores(as) en el debido cumplimiento de las funciones encomendadas, asegurando su oportuna presencia en su puesto de trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, por necesidades operacionales de FESUR y previa coordinación con los niveles de Supervisión del Adjudicatario, el puesto de trabajo de Cajero o aseo podrá ser requerido en un horario distinto en caso de que el servicio lo requiera, lo que será notificado con la debida anticipación al Adjudicatario.

En caso de la ausencia laboral de algún Trabajador, la empresa Adjudicataria deberá contar con los medios necesarios para suplir de manera eficiente el reemplazo respectivo, de modo tal de evitar cualquier perjuicio

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

al normal funcionamiento del servicio. En base a lo anterior la empresa Adjudicataria deberá considerar la contratación y capacitación de suplentes en forma permanente.

FESUR se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicada la sustitución del personal que no cumpla adecuadamente con las exigencias del servicio.

FESUR proporcionará sin costo al Adjudicatario y por una sola vez, la instrucción y capacitación al personal contratado. Cualquier reemplazo de personal que se efectúe durante la vigencia de este instrumento o algún reemplazo esporádico respecto al mismo punto será responsabilidad del adjudicatario su instrucción y capacitación, la cual deberá estar aprobada por FESUR.

J. DISPOSICIONES ESPECIALES

Suministro de uniformes para el personal.

El suministro de uniforme será de cargo del adjudicatario y seguirá el siguiente estándar de acuerdo con la estación del año en que se encuentre:

a. Cajero Boleterías

Uniforme verano:

- Pantalón tela verano. (Colores designados por Mandante)
- Polera manga corta y lagos corporativos de la empresa Adjudicataria (Colores designados por Mandante)

Uniforme de invierno:

- Pantalón tela invierno. (Colores designados por Mandante)
- Polera manga larga y lagos corporativos de empresa Adjudicataria. (Colores designados por Mandante)
- Chaqueta Softshell. (Colores designados por Mandante)

b. Aseador Trenes y Estaciones

- Zapatos de Seguridad
- Botas de Agua
- Overol
- Traje de Agua
- Casco
- Guantes (cuero y nitrilo)
- chaleco reflectante

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

- Gafas Seguridad

K. DISPOSICIONES LEGALES GENERALES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicada deberá cumplir, sin perjuicio de los requisitos necesarios para su vigencia, funcionamiento y de acuerdo con la naturaleza de los servicios ofrecidos, las siguientes disposiciones específicas:

i. Antecedentes contractuales

FESUR no tendrá relación laboral de ninguna especie con los contratistas o el personal de la empresa adjudicada, siendo de exclusiva responsabilidad de este último el cumplimiento de las leyes laborales, previsionales, de salud, de los accidentes del trabajo de su personal, y cualquier otra. En especial la Ley N° 20.123.

El adjudicatario deberá contratar un seguro para eventuales accidentes del trabajo de sus trabajadores.

Adicionalmente, FESUR se reserva el derecho de exigir a la empresa adjudicada la sustitución del personal que no cumpla adecuadamente con las exigencias del servicio, o que ocasionen daños y/o perjuicios a su personal.

En cualquier situación, El Adjudicatario declara conocer y aceptar que la responsabilidad final le continúa perteneciendo en todos los ámbitos de las obligaciones que le impone el contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa adjudicada deberá a la firma del contrato entregar a FESUR, una declaración jurada ante notario con el listado del personal que tiene adjudicado, y deberá remitir mensualmente al Administrador del Contrato de FESUR, una copia de la planilla de pago de cotizaciones previsionales efectuadas ante él (INP), o a la (AFP) correspondiente. Asimismo, mensualmente deberá remitir al Administrador del Contrato de FESUR S.A., un certificado de la Inspección del Trabajo correspondiente o de una entidad certificadora, que acredite que la empresa adjudicada ha dado cumplimiento a las obligaciones laborales y previsionales. El no-cumplimiento de esta obligación, será considerado causal de incumplimiento de contrato, que facultará a FESUR S.A. para ponerle término de inmediato y sin derecho a indemnización alguna; si éste no soluciona dicho problema dentro de los quince días siguientes, a dicha presentación.

L. OTRAS

Adicionalmente, la empresa adjudicada deberá declarar que conoce y acepta que se hará responsable de todos los elementos o instalaciones de propiedad de FESUR, circunscritas a las boleterías y lugares de venta.

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

La empresa adjudicada queda impedida de instalar o contratar publicidad en cualquier punto de las estaciones.

La empresa adjudicada deberá declarar que libera de toda responsabilidad a FESUR. respecto de los actos que realice en el cumplimiento de sus obligaciones, tales como lesiones a personas u otros.

Será de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicada los daños ocasionados por su personal por hechos culpables o dolosos que eventualmente causen en las dependencias o instalaciones durante la ejecución del contrato. En consecuencia, será de responsabilidad, costo y cargo de la empresa adjudicada la reposición y/o reparación de los daños causados.

Asimismo, la empresa adjudicada deberá declarar que se hace responsable de cualquier demanda presente o futura que pueda sufrir FESUR de cualquier materia, como consecuencia de la ejecución del contrato.

La empresa adjudicada deberá cumplir las Normas de Prevención de Riesgos y de Seguridad para evitar accidentes y/o daños materiales en su personal y en el de FESUR.

Será obligación de la empresa adjudicada dar cumplimiento a las órdenes y/o disposiciones impartidas por la autoridad, ya sea referente a condiciones sanitarias, higiénicas o reglamentarias de la propiedad, con relación al uso que se dé por la empresa adjudicada a éstas y serán de su exclusivo costo, los gastos que pueda demandar su cumplimiento, exceptuando aquellos producidos por el desgaste natural.

M. MULTAS

El Mandante resolverá mediante una Multa, equivalente al 2% del Pago Mensual al Contratista, la falta de Atención de algún Servicio Biotren, Corto Laja, Temuco-Victoria por ausencia de Cajero (atraso ingreso cajero). Además, con dos ausencias mensuales en atención de algún servicio, facultará a la Empresa Mandante a aplicar dicha multa.

Las multas por incumplimiento del Proveedor, son las que se indican a continuación:

Falta de Atención de algún Servicio Biotren, Corto Laja, Temuco-Victoria por ausencia de Cajero.	Multa 2% del valor mensual del Contrato
No cumplir con los horarios de asistencia en horas programadas.	Multa 2% del valor mensual del Contrato
No responder en el tiempo establecido por contrato a la programación de servicios contratados.	Multa 2% del valor mensual del Contrato
Tener personal trabajando sin autorización o acreditación correspondiente.	Multa 5% del valor mensual del Contrato
Trabajar bajo los efectos del alcohol y/o drogas.	Multa 5% del valor mensual del Contrato

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

No respetar normas internas de Mandante.	Multa 5% del valor mensual del Contrato
Trabajadores prestando servicios con terceros.	Multa 5% del valor mensual del Contrato
Personal desarrollando labores ajenas al servicio encomendado.	Multa 5% del valor mensual del Contrato
Personal del Proveedor hurtando o dando mal uso a elemento o recintos de propiedad del Mandante.	Multa 5% del valor mensual del Contrato
Personal sin elementos de seguridad	Multa 2% del valor mensual del Contrato

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

ANEXO N°1

A) FESUR fija estructura de sueldo de cada trabajador.

Costo	1.- Cajero Boletería	2.- Aseador Trens y Estaciones	3.- Supervisor	Totales
Jornada Laboral				
Suelo Bruto	\$XXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXX	\$XXXXXXXX
Mutual				
Seguro Cesantía				
Prov. Vacaciones				
Prov. Aguinaldos				
Gastos				
Utilidades				

Valor de propuesta económica 12 meses.

Cargo	1.- Cajero Boletería	2.- Aseador Trens y Estaciones	3.- Supervisor
Dotación			
Jornada Laboral			


Cálculo propuesta económica (periodo 1 años).

Costo	1.- Cajero Boletería	2.- Aseador Trens y Estaciones	3.- Supervisor	Totales
Suelo Bruto	\$0	\$0	\$0	\$0
Colación	\$0	\$0	\$0	\$0
Movilización	\$0	\$0	\$0	\$0
Asignación de Caja	\$0	\$0	\$0	\$0
Provisión I.A.S.	\$0	\$0	\$0	\$0
Provisión Aguinaldos	\$0	\$0	\$0	\$0
Gastos Generales	\$0	\$0	\$0	\$0
Utilidad	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Total R.H.	\$0	\$0	\$0	\$0
IVA	\$0	\$0	\$0	\$0
Costo Facturación	\$0	\$0	\$0	\$0

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

ANEXO N° 2

	Boletería _____
	Folio N° _____
	Fecha _____
CONTROL DE INGRESOS	
<hr/>	
A. INFORMACIÓN DE VENTA DIARIA	
Monedero	\$ _____
T. Pre-emitida	\$ _____
Boleto Integrado	\$ _____
Corto Laja	\$ _____
Otros	\$ _____
TOTAL CAJA DIARIA	\$ _____
<hr/>	
B. TRANSBANK	\$ _____
<hr/>	
C. DETALLE EFECTIVO	
\$10	_____
\$50	_____
\$100	_____
\$1.000	_____
\$2.000	_____
\$5.000	_____
\$10.000	_____
\$20.000	_____
TOTAL DEPÓSITO	\$ _____
<hr/>	
_____	_____
Cajero(a)	Encargado(a) C.I.V.

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

ANEXO N° 3

Horarios de prestación del servicio:

I.- Horario personal de boleterías.

Cajero deberá ingresar 15 minutos antes de Primer servicio Biotren por su Estación. Las Aperturas y Cierres de Boletería, según horario adjunto, para efectos de cuadraturas.

1.- Horario Boleterías Lunes a viernes

ESTACION	TURNO MAÑANA (LUNES A VIERNES)				TURNO TARDE (LUNES A VIERNES)				TOTAL HORAS
	INGRESO	CIERRE/ PUBL.	CIERRE	H/T	INGRESO	CIERRE/ PUBL.	CIERRE	H/T	
C. SILVA. H	6:20	9:35	9:50	3:30	17:00	20:45	21:00	4:00	7:30
HITO GALV.	6:20	9:35	9:50	3:30	16:55	20:35	20:50	4:00	7:30
LOS CANELOS	6:15	9:25	9:40	3:35	16:55	20:35	20:50	3:55	7:30
HUINCA	6:15	9:25	9:40	3:35	16:50	20:30	20:45	3:55	7:30
C.REDENTOR	6:20	9:30	9:45	3:35	16:50	20:30	20:45	3:55	7:30
L.QUIÑENCO	6:20	9:35	9:50	3:30	16:40	20:25	20:40	4:00	7:30

2.- Horario Boleterías sábado

ESTACION	TURNO SABADO			HORAS TRABAJADAS
	INGRESO	CIERRE/ PUBL.	CIERRE	
C. SILVA. H	15:00	21:10	21:25	6:25
HITO GALV.	15:00	21:20	21:35	6:35
LOS CANELOS	15:00	21:25	21:40	6:40
HUINCA	15:00	21:25	21:40	6:40
C.REDENTOR	15:00	21:30	21:45	6:45
L.QUIÑENCO	15:00	21:30	21:45	6:45

BASES TÉCNICAS

Licitación Pública "SERVICIO PERSONAL BOLETERIAS Y ASEO FESUR"

3.- Horario Cajeros Intermodal Coronel

	MAÑANA			TARDE			TOTAL, DE HORAS TRABAJADA
	INICIO	TERMINO	HORAS TRABAJADAS	INICIO	TERMINO	HORAS TRABAJADAS	
L a V	6:20	9:50	3:30	16:00	20:00	4:00	7:30:00
							37:30:00
SABADO				15:00	21:45	6:45	6:45:00
							44:15:00