

APRUEBÉSE EL CONTRATO CON LA EMPRESA BVQI CHILE S.A. PARA PROVEER LOS SERVICIOS DE AUDITORÍAS DE PRE- CERTIFICACIÓN, CERTIFICACIÓN Y MANTENCIÓN BAJO NORMA ISO 9001:2008 PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 002749

SANTIAGO, 30 JUL. 2010

Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653 de 17 de noviembre de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.407, que Aprueba Presupuestos del Sector Público para el año 2010; en la letra g) del artículo 7° de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Resolución Exenta N° 1676, de fecha 14 de mayo 2010, que Dispone Llamado a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantención bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación y Aprueba Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas y Anexos; la Resolución Exenta N° 2363, de fecha 1° de julio de 2010, que adjudica Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantención Bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación; y lo establecido en la Resolución N° 1600, de fecha 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y

CONSIDERANDO:

1.- Que el Servicio de Registro Civil e Identificación mediante Resolución Exenta N° 1676, de fecha 14 de mayo de 2010, dispuso el llamado a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantención bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación.

2.- Que mediante Resolución Exenta N° 2363, de fecha 1° de julio de 2010, se adjudicó la Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantención Bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación a la Empresa BVQI Chile S.A.



RESUELVO:

1.- APRUÉBASE el contrato respectivo, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y la Empresa BVQI Chile S.A. RUT N° 99.526.160-K, para proveer los Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento Bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación, cuyo texto es el siguiente:

CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍAS DE PRE- CERTIFICACIÓN, CERTIFICACIÓN Y MANTENCIÓN BAJO NORMA ISO 9001:2008 PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

En Santiago de Chile, a 12 de julio de 2010, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante el **SERVICIO**, RUT N° 61.002.000-3, representado por su Director Nacional, Sr. Christian Behm Sepúlveda, RUN N° 8.399.929-2, de profesión Ingeniero Agrónomo, ambos domiciliados en Santiago, calle Catedral N° 1772, y la Empresa BVQI Chile S.A. en adelante la **EMPRESA**, RUT N° 99.526.160-K, representada para estos efectos por don Roberto Cordero Piazze RUN N° 10.012.998-1 y don Patricio Leguía Berg RUN N° 7.107.032-8, ambos domiciliados en Santiago, calle Av. Marathon 2595, comuna de Macul, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: ASPECTOS GENERALES

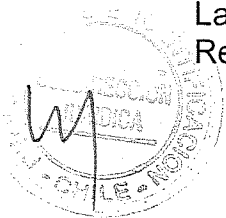
El presente contrato regula la relación entre la **EMPRESA** adjudicataria de la Propuesta Pública "para la contratación de servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad" y el **SERVICIO**, de conformidad con las Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas, Anexos y Aclaraciones, en la forma y bajo las modalidades que se señalan en las cláusulas siguientes.

SEGUNDO: CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO.

La **EMPRESA** a la fecha de suscripción del presente contrato hace entrega de la siguiente documentación:

- 1- La Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato.
- 2- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales de la Dirección del Trabajo.
- 3- Certificado Oficial de Antecedentes Comerciales de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual no debe tener una antigüedad superior a treinta (30) días hábiles contados desde la fecha de emisión.

La **EMPRESA**, a la fecha de suscripción del contrato, se encuentra inscrita en el Registro Electrónico de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl.



TERCERO: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la adquisición por parte del **SERVICIO** de los servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantención bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad, en las condiciones y especificaciones consignadas en la sección N° 9 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de las Bases Administrativas, lo que la **EMPRESA** se obliga a proporcionar considerando lo exigido en éstas y lo incluido en su Oferta Técnica.

CUARTO: PRODUCTO REQUERIDO

La **EMPRESA** se obliga a proporcionar al **SERVICIO** un producto que cumpla las características técnicas descritas en la sección 9.2.1 Productos Esperados de las bases administrativas, que se expresan a continuación:

La **EMPRESA** según corresponda, deberá entregar durante la vigencia anual del contrato los productos que se señalan a continuación:

- a) Programa Anual de Auditorías Externas de Calidad: contiene la planificación de las auditorías que se llevarán a cabo durante el año, el cual deberá ajustarse a los requerimientos y al formato proporcionado por el **SERVICIO** para el año en curso.

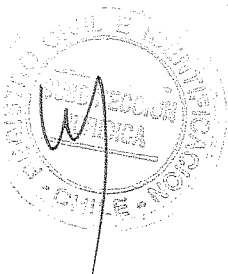
Una vez firmado el presente contrato y al inicio de cada período (año), se consensará entre el **SERVICIO** y la **EMPRESA**, el alcance de la certificación correspondiente a ese año, con indicación de las auditorías que serán realizadas (según los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC), instancia en la que se consensará también la cantidad de días auditor que se requerirán para tales efectos, aspectos que deberán estar contenidos en el Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad.

El Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad debe incluir a lo menos, los procesos que forman parte del alcance del SGC para el año en curso y los sitios de auditoría, a objeto de valorizar los servicios anuales de acuerdo a la tabla de valores ofertado por la **EMPRESA**.

El **SERVICIO** deberá informar la Planificación anual a la **EMPRESA** formalmente dentro del primer trimestre de cada año. Sin perjuicio de ello, el **SERVICIO** podrá realizar cambios en el Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad previo aviso a la **EMPRESA**, el que deberá ajustar los servicios a entregar según lo señalado por el **SERVICIO**.

El Programa Anual de Auditorías Externas debe ser entregado dentro de los 10 días hábiles contados desde la fecha de la solicitud emitida por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, en formato electrónico.

La **EMPRESA** deberá garantizar un mínimo de tres (3) días auditor por cada Auditoría, sea ésta de Pre-Certificación, Certificación o Mantención. Para el cálculo de los días auditor destinado a cada Auditoría, se deben considerar además de las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas que correspondan, la elaboración in situ de los Reportes de No-Conformidad, es decir, en las instalaciones del Servicio. La



EMPRESA debe comprometer al menos el mismo número de horas de auditoría de Pre-certificación que para la auditoría de Certificación.

Para el año 2010, la programación de las auditorías contenidas en el Programa Anual de Auditorías Externas de Calidad debe programarse de tal forma de garantizar la entrega del Certificado antes de expirar la vigencia del actual Certificado, el cual vence el 23 de septiembre de 2010.

- b) Plan de Auditoría: corresponde a la planificación específica de una Auditoría, sea ésta de Pre-Certificación, Certificación o Mantenimiento, el cual debe contener al menos: el alcance, criterios de auditoría, fecha realización y duración, equipo auditor, área, departamento, proceso o función Auditada y horarios de entrevistas.

Por cada auditoría realizada, la **EMPRESA** deberá entregar un Plan de Auditoría con a lo menos una semana de anticipación a la ejecución de las mismas para su revisión y coordinaciones pertinentes por parte del **SERVICIO**, en formato electrónico.

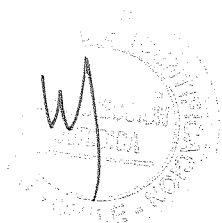
- c) Informe Final de Auditoría: Corresponde al informe con los resultados de una Auditoría, sea esta de Pre-Certificación, Certificación o Mantenimiento. Los Informes finales de auditoría deberán contener el detalle de las no-conformidades, las observaciones y oportunidades de mejora detectadas, con indicación del requisito que sustenta la clasificación del hallazgo, así como la identificación de las áreas, procesos y criterios de auditoría utilizados, tales como, leyes, reglamentos, requisitos técnicos de los Sistemas PMG, procedimientos, instrucciones de trabajo, etc. auditados.

Los informes finales de auditoría deben ser entregados en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la realización de la reunión de cierre, tanto en formato papel como electrónico.

- d) Certificado: corresponde al documento entregado por la **EMPRESA**, que certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación ha sido implementado y cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

El Certificado entregado debe mantener la vigencia del certificado original del **SERVICIO** y poseer al menos la acreditación nacional del Instituto Nacional de Normalización (INN). Asimismo la **EMPRESA** incorporará la acreditación internacional del United Kingdom Accreditation Service (en adelante UKAS), lo cual no implica un valor diferente al ofrecido por la **EMPRESA** en su oferta económica.

La **EMPRESA** deberá entregar al **SERVICIO** dos (2) Certificados originales y dos (2) copias, con la acreditación del INN y de las UKAS, esta última en caso de haber sido convenido previamente, en idioma español, en formato papel y digital, a más tardar dentro de los 20 días hábiles contados desde la fecha de realización de la Auditoría de Certificación. Los Certificados originales en formato papel deben estar enmarcados para su posterior instalación.



La **EMPRESA** deberá entregar nuevos certificados cada vez que se amplíe el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, ya sea a propósito de una Auditoría de Mantenimiento, Certificación o Re-Certificación.

Para el año 2010, los Certificados deberán ser entregados antes de expirar la vigencia del actual Certificado que posee el **SERVICIO**, el cual vence el 23 de septiembre de 2010.

- e) Logo de Certificación: La **EMPRESA** debe entregar al **SERVICIO** en formato electrónico el logo de certificación y acreditación, así como las disposiciones para su uso.
- f) Visitas de Cierre de No conformidades (si corresponde)

QUINTO: EQUIPO AUDITOR

El equipo de profesionales presentados por la **EMPRESA** y que conformarán los Equipos Auditores que efectuarán las auditorías en el transcurso de la duración del contrato, corresponde al ofertado por la **EMPRESA** en sus Oferta Técnica.

Salvo que el **SERVICIO** acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del equipo de profesionales. Si por cualquier motivo externo o ajeno a la gestión de la empresa adjudicada, como jubilación, muerte, incapacidad médica, renuncia, entre otros, fuere necesario sustituir a algún integrante del referido equipo especialmente de los auditores líderes, la **EMPRESA** deberá reemplazarlo por otra persona con calificaciones y experiencia similares a las de la persona reemplazada, el que deberá ser aprobado por el **SERVICIO**.

El Equipo Auditor designado para la realización de cada Auditoría, sea esta de Pre-Certificación, Certificación o Mantenimiento, deberá estar constituido por al menos dos profesionales, uno de los cuales debe contar con categoría de Auditor Líder de Certificación con Registro IRCA y deberán comprometerse horas en terreno de auditoría para éste (o éstos) en pre-certificación, certificación y mantenimiento.

El **SERVICIO**, se reserva el derecho de solicitar modificaciones a la conformación del equipo Auditor señalado en el párrafo anterior, para cuyos efectos, podrá seleccionar otro Auditor del equipo de profesionales ofertado por la **EMPRESA** en sus Oferta Técnica.

Los integrantes del equipo auditor que desarrollen las Auditorías de Pre-Certificación, Certificación o Mantenimiento, serán evaluados periódicamente por el **SERVICIO** con el propósito de determinar el cumplimiento de los objetivos trazados en las auditorías. Si éstos no cumplieren, el **SERVICIO** tendrá la facultad de solicitar a la **EMPRESA** que realice un cambio de personal.



SEXTO: MODALIDAD DE TRABAJO

La **EMPRESA** deberá cumplir sus labores dentro de los horarios de la Institución, tomando en consideración que sus actividades no deben interferir en las actividades específicas que se desarrollan en las áreas auditadas, para lo cual adoptará las medidas y precauciones más adecuadas.

El horario de trabajo general del **SERVICIO** es de lunes a jueves entre las 08:30 y 17:30 horas y los días viernes de 08:30 a 16:30 horas. En el caso de las Oficinas de atención de público, los trabajos de auditoría en terreno deberán efectuarse de lunes a jueves después del horario de atención de público, es decir a contar de las 15:00.

SÉPTIMO: METODOLOGÍA DE TRABAJO

La **EMPRESA** deberá dar cumplimiento a los siguientes aspectos metodológicos:

Del Equipo Auditor: El Equipo Auditor conformado para cada Auditoría sea de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento, estará compuesto por los profesionales ofertados por la **EMPRESA**. La composición del mismo, estará sujeto a lo establecido en la cláusula QUINTO: EQUIPO DE TRABAJO.

- a) Las horas de Auditoría, estarán en directa relación con lo establecido en la cláusula CUARTO: PRODUCTO REQUERIDO letra a) Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad.
- b) Metodología para la determinación de número de sitios a visitar.
- c) Metodología para la determinación de horas de auditoría para la revisión documental y en terreno, deberán ajustarse a lo establecido en la cláusula CUARTO: PRODUCTO REQUERIDO letra a) Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad.

De la Planificación de las Auditorías:

- a) Para la preparación del Plan de Auditoría, el Servicio proporcionará la siguiente información:
 - Manual de la Calidad
 - Procedimientos, Instrucciones de trabajo o cualquier documento que regule aspectos relativos al SGC
 - Sitios, áreas o procesos a auditar
 - Entrevistados
- b) El Plan de Auditoría deberá contener al menos los siguientes ítems:
 - Alcance
 - Criterios de auditoría
 - Fecha realización y duración
 - Equipo auditor
 - Áreas, departamento, proceso o función Auditada
 - Horarios de entrevistas.
- c) El Plan de Auditoría se entregará al menos con una semana de anticipación a la ejecución de la Auditoría en Terreno.

De la realización de la Auditoría en terreno:

Para la ejecución de las auditorías en terreno, se deben considerar al menos las siguientes actividades:

- Reunión de inicio
- Entrevistas y revisión de evidencias
- Reunión de cierre



De la Entrega de los Resultados:

- a) El Informe de Auditoría será entregado al **SERVICIO** en formato digital en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al cierre de la auditoría en terreno.
- b) El Informe de auditoría al menos contendrá los siguientes ítems:
 - Indicación del equipo auditor
 - Fecha de Realización
 - Alcance de la Auditoría
 - Exclusiones de la Auditoría
 - Hallazgos de Auditoría por Área Auditada, con indicación de su clasificación y requisito normativo asociado.

De la Clasificación de los Hallazgos

Los hallazgos de Auditoría de clasificarán en:

a) No-conformidad:

La **EMPRESA** deberá efectuar la entrega de las No-Conformidades en el formato definido por ésta, en los cuales se debe incluir una descripción clara y precisa de la no-conformidad a objeto de favorecer su entendimiento y naturaleza de la misma.

Cada formato debe ser destinado a una sola cláusula del estándar. Sin embargo, podrán registrarse más de una no-conformidad contra esa cláusula en particular.

El auditor podrá incluir alguna “nota” para entregar una justificación, información de respaldo para la no-conformidad, o algo relacionado con la severidad de la no-conformidad, lo que no implicará realizar actividades de consultoría.

Las No-Conformidades podrán tener la siguiente clasificación:

- **No-conformidad MAYOR, la cual se origina en presencia de:**
 - Una falla de la organización para cumplir un requisito especificado por el estándar.
 - Una falla intencional o frecuente para seguir un requisito especificado dentro del sistema de la organización (entiéndase frecuente que se trata sobre el mismo tema, dentro del requisito).
 - Una falla para lograr la dirección fundamental de un elemento del sistema.
 - Una falla para cumplir los requerimientos legales o regulatorios.
 - Múltiples no conformidades menores dentro del mismo elemento del estándar o el sistema de la organización.
 - Una falla de la empresa en la corrección sistemática de no conformidades.
- **No-conformidad MENOR, la cual se origina en presencia de:**
 - Corresponde a cualquier falla del sistema auditado para satisfacer un requerimiento escrito que no es considerado como una no conformidad mayor.

Los hallazgos clasificados como *No-Conformidad*, serán entregados por la **EMPRESA** al **SERVICIO** al término de la Auditoría mediante el documento denominado *Reporte de No-Conformidad*.

Sólo los reportes de no-conformidad que no sean cerrados durante el desarrollo de la Auditoría serán dejados en poder del **SERVICIO** al concluir la auditoría, para su tratamiento



- b) **Observaciones:** corresponde a un proceso, documento o actividad que es conforme, pero que de no ser mejorada, podría resultar en una no-conformidad de sistema, producto o servicio.
- c) **Oportunidades de Mejora:** corresponde a un proceso, actividad o documento que es conforme, pero podría ser mejorado para brindar beneficios al cliente.

Del Plazos de cierre de No conformidades:

- a) Para Auditoría Pre-Certificación:
Si bien la Auditoría Pre-Certificación no representará un requisito para la Certificación, para el cierre de las No-Conformidades, se procederá de acuerdo a lo indicado para la Auditoría de Certificación.
- b) Para Auditoría de Certificación:
La organización tendrá un plazo de 90 días para implementar acciones correctivas aceptables para corregir las no conformidades detectadas (mayores y menores) durante la auditoría. Sólo una vez cerradas estas no conformidades se procede a recomendar la Certificación.
- c) Para Auditorías de Mantención:
 - Si se detectan sólo No conformidades menores y quedan abiertas, éstas serán revisadas por la **EMPRESA** en la próxima Auditoría de Mantención. En la Auditoría de Mantención es obligación que se vean, se cierren y se envíen al correo del Coordinador Post Auditoría, junto a todo el resto de la documentación habitual. Si el Auditor no las cierra automáticamente, pasan a ser No conformidades mayores.
 - Si se detectan No conformidades mayores, se deja un plazo de 90 días para solucionarlas considerando el envío a la **EMPRESA**.
 - Si se detectan No conformidades mayores y menores (ambas) el plazo se mantiene en 90 días para todas.
- d) Para Auditorías de Re-certificación:
Los límites de tiempo para correcciones y acciones correctivas se definen de forma de asegurar su implementación, previo a la expiración de la certificación.

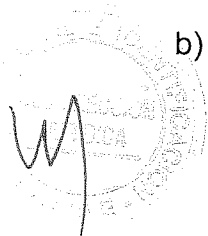
Las no-conformidades detectadas deben ser registradas en el formato estándar proporcionado por la **EMPRESA**.

Del Cierre de las No Conformidades:

Para el cierre de una no-conformidad, el **SERVICIO** en los plazos establecidos en el punto 6 de esta cláusula, debe remitir en los formatos proporcionados por la **EMPRESA**, el plan de acción con las acciones inmediatas y correctivas que serán implementadas para la eliminación de la cusa raíz de la no-conformidad.

La metodología de cierre de una no-conformidad puede ser:

- a) Documental, enviando la información a la **EMPRESA** vía postal o electrónica, con las evidencias objetivas que respaldan las acciones correctivas. Los reportes de las no conformidades serán conservadas con los archivos de los clientes.
- b) En terreno, a través de una visita a las instalaciones del clientes (follow-up).



Si la no-conformidad no ha sido aclarada a entera satisfacción del auditor, pero ha sido suficientemente corregida para ser reclasificada de mayor a menor, el auditor debe indicar este hecho.

Del Cierre del informe de no-conformidad:

La acción correctiva que surge a partir de una no-conformidad emitida, incluirá la verificación y el llenado del formato por parte del miembro del equipo auditor que la inició, o por el auditor líder.

De la Recomendación para la Certificación:

Después de la Auditoría de Certificación o Re-certificación, existen 3 tipos de recomendación:

- a) La certificación es recomendada de inmediato, en el caso de no haberse detectado no conformidades.
- b) La certificación será recomendada sólo después de que todas las no conformidades cursadas hayan sido aclaradas y cerradas de acuerdo a lo especificado en el punto 6 de esta cláusula.
- c) La certificación no puede ser recomendada hasta que todas las acciones correctivas pendientes hayan sido completadas y las visitas de seguimiento (follow-up) hayan sido ejecutadas.

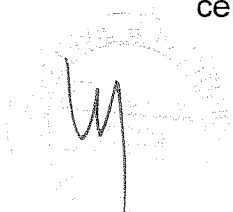
En el caso de Auditoría de Mantención, se debe evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en condiciones de ser recomendado para la Mantención de la certificación:

- a) La certificación será recomendada sólo después de que todas las no conformidades cursadas hayan sido aclaradas y cerradas de acuerdo a lo especificado en el punto 6 de esta cláusula.
- b) La certificación no puede ser recomendada hasta que todas las acciones correctivas pendientes hayan sido completadas y las visitas de seguimiento (follow-up) hayan sido ejecutadas según corresponda.

En el caso de Auditoría de Recertificación, se debe evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en condiciones de ser recomendado para la Renovación de la certificación.

- a) La certificación es recomendada de inmediato, en el caso de no haberse detectado no conformidades.
- b) La certificación será recomendada sólo después de que todas las no conformidades cursadas hayan sido aclaradas y cerradas, antes del plazo de vencimiento del certificado correspondiente al proceso anterior de certificación.
- c) La certificación no puede ser recomendada hasta que todas las acciones correctivas pendientes hayan sido completadas y las visitas de seguimiento (follow-up) hayan sido ejecutadas según corresponda, dentro del plazo máximo de 90 días o el plazo de expiración de la vigencia del certificado del ciclo anterior de certificación.

En el caso de Auditorías de Mantención que presentan varias no conformidades mayores, la **EMPRESA** evaluará si amerita una suspensión o cancelación de la certificación, tomando en consideración el resultado de Auditorías anteriores.



De las Visitas de Cierre de No conformidades:

- a) En caso se ameritar una visita para el cierre de no-conformidades, la **EMPRESA** debe avisar con 30 días hábiles de anticipación a su realización, con indicación de su duración.
- b) Como resultado de la visita de cierre de no-conformidades, la **EMPRESA** debe entregar un informe en un plazo máximo de 7 días hábiles a la realización de la misma.

OCTAVO: BOLETA DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para asegurar el cumplimiento del contrato, la **EMPRESA** hace entrega de una Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, tomada en el Banco de Chile con oficinas en Santiago de Chile, pagadera a la Vista, con carácter de irrevocable y a la Orden del "Servicio de Registro Civil e Identificación", expresada en pesos chilenos por un valor de dos millones catorce mil ochocientos pesos (\$ 2.014.800) correspondiente al cinco por ciento (5%) del monto del contrato, excluido el Impuesto al Valor Agregado, y contiene la siguiente glosa: "Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de la Licitación para la Contratación de Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación", la que deberá mantener su vigencia por toda la duración del contrato y hasta sesenta (60) días hábiles después de terminado el contrato y será devuelta a la **EMPRESA** una vez terminado o renovado el contrato según lo establecido en la sección 7.1 Término Normal de las Bases Administrativas.

La Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta será canjeada a la **EMPRESA** por la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato.

En caso que el **SERVICIO** estime conveniente renovar por una vez el contrato, según lo indicado en la sección 5.6 DURACIÓN DEL CONTRATO de las Bases Administrativas, la **EMPRESA** deberá canjear la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato por una nueva, efectuando dicho reemplazo con una anticipación de a lo menos treinta (30) días de la fecha de vencimiento de la Boleta anterior, y deberá mantener una vigencia no inferior a la nueva fecha de término del contrato.

El **SERVICIO** en caso de término anticipado del contrato, podrá hacer efectiva la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato de acuerdo a lo especificado en la sección 7.2: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO, de las Bases Administrativas.

NOVENO: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio único y total del contrato es de cuarenta millones doscientos noventa y seis mil pesos (\$ 40.296.000) exento de IVA, que corresponde al precio de la Oferta Económica presentada por la **EMPRESA**.

El pago de los servicios prestados por la **EMPRESA** se realizará de acuerdo al Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad establecido para el año, según se indica en la sección 9.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS de las bases administrativas.

Los pagos se efectuarán contra entrega de cada informe final de la auditoría de Pre-Certificación, Certificación o de Mantención junto a la factura respectiva, ambos documentos debidamente visados por el Coordinador del **SERVICIO** según se indica en la sección 5.13 DESIGNACIÓN DE COORDINADORES de las bases administrativas, quién será la persona encargada del control y evaluación del servicio prestado.

El monto de las facturas, corresponde a la valorización de la Auditoría Pre-Certificación, Certificación o de Mantención, calculado en base a la cantidad días auditor contenido en el Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad para la auditoría y el valor día auditor por región que se detalla a continuación:

Sitio	Valor Día Auditor Neto ¹
Región de Arica y Parinacota	\$ 436.000
Región de Tarapacá	\$ 401.000
Región de Antofagasta	\$ 301.000
Región de Atacama	\$ 536.000
Región de Coquimbo	\$ 486.000
Región de Valparaíso	\$ 301.000
Región de O'Higgins	\$ 301.000
Región del Maule	\$ 336.000
Región de Bio Bio	\$ 301.000
Región de Los Ríos	\$ 301.000
Región de La Araucanía	\$ 301.000
Región de Los Lagos	\$ 536.000
Región de Aysén	\$ 541.000
Región de Magallanes	\$ 548.000
Región Metropolitana	\$ 301.000

El **SERVICIO** pagará las facturas en un plazo de treinta (30) días corridos a contar de la fecha de recepción conforme de la factura junto al respectivo informe de auditoría.

Las facturas junto al Informe de Auditoría en formato papel, deberán presentarse en la Unidad de Gestión de Calidad del **SERVICIO**, ubicada en Catedral 1772, quinto piso, Santiago.

DÉCIMO: PROVISIÓN DE RECURSOS

Todos los recursos humanos y físicos tales como: instalaciones, equipos, materiales, etc., necesarios para llevar a cabo la prestación de los servicios, serán provistos y de cargo de la **EMPRESA**.

¹ El valor día auditor exento de IVA, incluye el traslado entre regiones, estadía y alimentación del auditor, el costo de los certificados en original y cualquier otro costo asociado a la ejecución de las auditorías.

UNDÉCIMO: VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de la total tramitación de la Resolución que lo aprueba, notificada por escrito a la **EMPRESA**.

La vigencia del contrato estará sujeta a la vigencia y mantención de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio.

DUODÉCIMO: DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de treinta y seis (36) meses contados desde su entrada en vigencia, y podrá renovarse por una sola vez, por un nuevo período de 36 meses que corresponde a la vigencia del certificado entregado por las Empresas Certificadoras, mediante Resolución fundada por el Jefe Superior del Servicio.

El **SERVICIO** podrá requerir a la **EMPRESA**, ampliar hasta en un quince por ciento (15%) los servicios contratados, bajo las mismas condiciones contenidas en las Bases de Licitación. Si hubiese acuerdo entre las partes, y se generara una variación en los precios, estas incorporaciones darán origen a una modificación del contrato, que cumplirá con todas las formalidades que la ley exige.

Lo anterior, sin perjuicio de las facultades relativas al término anticipado, conforme lo establece la sección 7.2 TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO de las Bases Administrativas.

DECIMOTERCERO: DOMICILIO

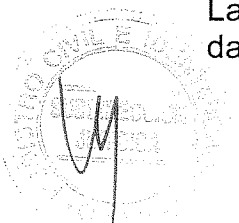
Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile, para todos los efectos legales derivados del contrato.

DECIMOCUARTO: CONFIDENCIALIDAD

La **EMPRESA** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados, que del **SERVICIO** conozca con motivo del proceso licitatorio y no podrá hacer uso de éstos para fines ajenos a las Bases, y bajo ninguna circunstancia podrá, por cualquier título y/o medio revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o en parte esta información, ya sea durante la vigencia del contrato, como después de su término.

Esta prohibición afecta a la **EMPRESA**, su personal directo e indirecto, sus consultores, subcontratistas y el personal de éstos, en cualquier calidad que se encuentren ligados al Proyecto en todas sus etapas, y su responsabilidad será solidaria respecto de éstos, incluso después de la expiración del contrato.

La **EMPRESA** sólo podrá copiar o reproducir la información que sea necesaria para dar cumplimiento a las Bases.



En caso de incumplimiento de esta cláusula, el **SERVICIO** podrá terminar anticipadamente el contrato, de acuerdo a lo especificado en la sección 7.2: **TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO** de las Bases Administrativas, encontrándose facultado para cobrar la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes.

DECIMOQUINTO: SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente contrato se regirá por las leyes de la República de Chile, y serán aplicables a este contrato todas las leyes y sus modificaciones que entraren en vigencia durante el periodo de duración de éste y que tuvieren relación con la materia. Cualquier desacuerdo que se presente entre las partes será sometido a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

DECIMOSEXTO: SUBCONTRATACIONES

La **EMPRESA** podrá subcontratar alguno de los servicios necesarios para el cumplimiento del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, será la **EMPRESA** la que mantendrá la responsabilidad ante el **SERVICIO** por la calidad, contenido y oportunidad de los servicios contratados. Asimismo, toda comunicación oficial del **SERVICIO** se realizará con la **EMPRESA** y no con sus subcontratistas.

Se deja expresa constancia que el **SERVICIO** no tendrá vínculo contractual con el personal de la **EMPRESA** ni con sus subcontratistas, ni relación laboral con sus respectivos empleados, atendido lo cual el **SERVICIO** queda liberado de cualquier responsabilidad que diga relación con los derechos y obligaciones que imponen las leyes laborales y provisionales.

En caso de efectuarse la subcontratación, serán aplicables las normas contenidas en la Ley N° 20.123.

El **SERVICIO** se reserva el derecho de solicitar a la **EMPRESA**, durante la vigencia del contrato, la presentación de una Certificación de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales otorgada por la Dirección del Trabajo.

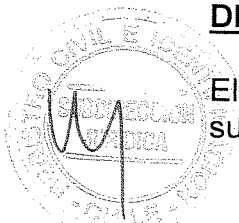
DECIMOSÉPTIMO: CESIÓN DEL CONTRATO

La **EMPRESA** no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la licitación y en especial los establecidos en el presente contrato, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Sin perjuicio de ello, los documentos justificativos de los créditos que emanen de este contrato, serán transferibles de acuerdo a las reglas del derecho común.

DECIMOCTAVO: DERECHO A VETO

El **SERVICIO** tendrá derecho a vetar al personal de la **EMPRESA** y a sus subcontratistas con expresión de causa.



El **SERVICIO** se reserva el derecho de solicitar a la **EMPRESA**, cuando lo estime pertinente, información del personal relativa al nombre completo, el número de Rol Único Nacional (RUN) y una autorización escrita de éstos para verificar sus antecedentes.

DECIMONOVENO: DESIGNACIÓN DE COORDINADORES

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente contrato, la persona que actuará como Coordinador de éste por parte del **SERVICIO** es la Srta. FRANCINE CORRIALES UGALDE, RUN N° 12.873.569-0, Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, de la Dirección Nacional, correo electrónico: fcorrial@srcei.cl, teléfono +56 – 02 7822182.

Por su parte, la **EMPRESA** ha designado como Coordinador para el presente contrato a doña Rochanna Becker Pinilla, Cargo Coordinadora de Auditorías, RUN N° 10.639.615-9, correo electrónico, Rochanna.becker@cl.bureauveritas.com, teléfono +56 – 02 4859019.

La comunicación y coordinación entre el **SERVICIO** y la **EMPRESA**, se efectuarán por intermedio de sus respectivos Coordinadores.

Cualquier aviso, notificación, aprobación u otra comunicación que se requiera o permita efectuar este contrato, deberá enviarse por carta dirigida a los domicilios indicados en la comparecencia o a cualquier otra dirección que se indique a futuro mediante aviso previo, también por escrito.

Cualquier aviso o comunicación se considerará recibido al día siguiente hábil de su recepción por parte del Coordinador de la **EMPRESA**.

Serán funciones del Coordinador del **SERVICIO**:

- a) Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en el contrato y de los plazos acordados para la entrega de todos los informes programados para el proceso de pre-certificación, certificación y mantención.
- b) Autorizar adecuaciones relativas al Programa de Auditorías Externas de Calidad, el reemplazo de miembros del equipo auditor, y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
- c) Analizar y aprobar todos los informes, planteando al equipo auditor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes.
- d) Colaborar y asistir al equipo auditor en la obtención de información institucional, ya sea reglamentación oficial, documentos de trabajo internos, información estadística y/o acceso a las bases de datos disponibles, etc., y la concertación de las auditorías y las entrevistas que el equipo auditor requiera para realizar su labor.
- e) Autorizar los pagos programados por Prestación de Servicios.
- f) Determinar la aplicación de las sanciones que se estipulen en el contrato, según corresponda.



VIGÉCIMO: MULTAS

El **SERVICIO** podrá aplicar las siguientes multas expresadas en porcentajes (%) del valor anual del contrato, por causas imputables a la **EMPRESA** en los siguientes casos:

- a) En caso que la **EMPRESA** no cumpla totalmente con la calidad y condiciones de los servicios ofrecidos y señalados en las Especificaciones Técnicas, y en la oferta realizada, se aplicará una multa, equivalente a un 10% del valor anual bruto facturado.
- b) En caso que la **EMPRESA** incumpla los plazos de entrega de los productos y/o servicios pagará una multa equivalente a 5 (cinco) Unidades de Fomento, valorizadas al día de suscripción del contrato, por cada día hábil de atraso en la recepción del informe final respectivo de la auditoría de Pre-certificación, Certificación y de Mantención. Los días de atraso se considerarán a partir de los 5 (cinco) días hábiles a contar de la fecha de entrega de los informes finales respectivos definidas en la Planificación anual respectiva.

El atraso no podrá exceder el período de 30 (treinta) días hábiles, a cuyo vencimiento no regirán las multas señaladas. En este evento se pondrá término anticipado al contrato y podrá hacerse efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

Se considerará incumplimiento grave el que las multas acumuladas, cualquiera sea su naturaleza, excedan de \$600.000 (seiscientos mil pesos) en un período de 12 meses consecutivos, situación en la cual el **SERVICIO** podrá hacer también efectiva la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato

La aplicación de las multas se realizará administrativamente, se expresará en pesos y su monto se deducirá del pago de la factura correspondiente.

VIGÉCIMO PRIMERO: TÉRMINO NORMAL DEL CONTRATO

La duración del contrato será la contemplada en la sección 5.6 DURACIÓN DEL CONTRATO de las Bases Administrativas.

VIGÉCIMO SEGUNDO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El **SERVICIO** podrá poner término anticipadamente al contrato y exigir el pago de indemnizaciones por daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a) Estado de notoria Insolvencia, declarada o no, de la **EMPRESA**.
- b) Disolución de la **EMPRESA**, cuando se trate de sociedad, sin tener continuador legal.
- c) Que la **EMPRESA** no entregue o no renueve la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato en la oportunidad y por el monto correspondiente.
- d) Que la **EMPRESA** incurra en incumplimiento grave, es decir, cuando las multas excedan el límite máximo estipulado en la sección 6: **MULTAS**, de las Bases Administrativas.



- e) Que la **EMPRESA**, sus consultores, subcontratistas y personal directo o indirecto, no mantengan la confidencialidad de la información reservada o no, de que tomen conocimiento con motivo de este proyecto.
- f) Que la **EMPRESA** no dé cumplimiento a las obligaciones indicadas en el inciso 2° del artículo 4° de la Ley N° 19.886, relacionadas con el pago de remuneraciones y cotizaciones de seguridad social, respecto de sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

Producida cualquiera de las causas señaladas precedentemente, el **SERVICIO** notificará esta situación por carta certificada a la **EMPRESA**, quien dispondrá de un plazo de diez (10) días contados desde dicha notificación, para ofrecer un plan de acción que asegure al **SERVICIO** que subsane la causal invocada. Este plan de acción deberá contar con la aprobación del **SERVICIO**, en caso contrario se podrá poner término anticipado del contrato.

Una vez producido el término anticipado del contrato, la **EMPRESA** deberá mantener los servicios contratados y cumplir con las obligaciones del mismo hasta la fecha de entrada en vigencia de un nuevo contrato que lo reemplace. A su vez, el **SERVICIO** cumplirá con el pago correspondiente a dicho período.

En cualquiera de los casos señalados en la presente sección, el **SERVICIO** podrá hacer efectiva la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

VIGÉSIMO TERCERO: DOCUMENTACIÓN INTEGRANTE DEL CONTRATO

Se considerará como parte integrante del contrato las Bases de Licitación, que comprenden las Bases Administrativas y Técnicas, así como sus Anexos, Modificaciones, las Aclaraciones, Respuestas del período de consultas, la Oferta Técnica y Económica, y demás antecedentes que se soliciten. Por otra parte formará parte del contrato la Planificación anual de los servicios requeridos.

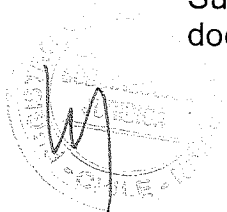
VIGÉSIMO CUARTO: COPIAS

Se deja constancia que el presente contrato se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

VIGÉSIMO QUINTO: PERSONERÍAS

La personería de don Christian Behm Sepúlveda, para actuar a nombre y en representación del **SERVICIO**, consta en el Decreto N° 176, de fecha 13 de marzo de 2009, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Roberto Cordero Piazza RUN N° 10.012.998-1 y de don Patricio Leguía Berg RUN N° 7.107.032-8, para representar a la **EMPRESA**, consta en escritura pública de Designación, Otorgamiento y Revocación Poderes de fecha 29 de julio de 2008, otorgada ante el Notario Público Sebastian Aninat Salas Suplente del titular de la Undécima Notaría de Santiago, don Álvaro Bianchi Rosas, documento que se acompaña al presente contrato.



2.- Impútese el gasto que representa la suscripción del contrato que antecede, al Ítem 22/11/001 del presupuesto vigente del Servicio de Registro Civil e Identificación.

3.- Notifíquese a la empresa participante lo resuelto en la presente Resolución, mediante la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl.

4.- Publíquese en la Plataforma de Licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl bajo el número de adquisición ID 545854-38-LP10, en formato PDF, la presente Resolución.

ANÓTESE



CHRISTIAN BEHM SEPÚLVEDA
Director Nacional

Lo que transcribo a usted para su conocimiento y demás fines.



JEFE DEPARTAMENTO
DESARROLLO DE LAS PERSONAS (S)
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION



CBS/PMF/RMH/FCU

Distribución:

- Dirección Nacional
- Subdirecciones (4)
- Departamento Desarrollo de las Personas
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Departamento de Abastecimiento

CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍAS DE PRE- CERTIFICACIÓN, CERTIFICACIÓN Y MANTENCIÓN BAJO NORMA ISO 9001:2008 PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN

En Santiago de Chile, a 12 de julio de 2010, entre el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante el **SERVICIO**, RUT N° 61.002.000-3, representado por su Director Nacional, Sr. Christian Behm Sepúlveda, RUN N° 8.399.929-2, de profesión Ingeniero Agrónomo, ambos domiciliados en Santiago, calle Catedral N° 1772, y la Empresa BVQI Chile S.A. en adelante la **EMPRESA**, RUT N° 99.526.160-K, representada para estos efectos por don Roberto Cordero Piazze RUN N° 10.012.998-1 y don Patricio Leguía Berg RUN N° 7.107.032-8, ambos domiciliados en Santiago, calle Av. Marathon 2595, comuna de Macul, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: ASPECTOS GENERALES

El presente contrato regula la relación entre la **EMPRESA** adjudicataria de la Propuesta Pública "para la contratación de servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad" y el **SERVICIO**, de conformidad con las Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas, Anexos y Aclaraciones, en la forma y bajo las modalidades que se señalan en las cláusulas siguientes.

SEGUNDO: CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO.

La **EMPRESA** a la fecha de suscripción del presente contrato hace entrega de la siguiente documentación:

- 1- La Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato.
- 2- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales de la Dirección del Trabajo.
- 3- Certificado Oficial de Antecedentes Comerciales de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual no debe tener una antigüedad superior a treinta (30) días hábiles contados desde la fecha de emisión.

La **EMPRESA**, a la fecha de suscripción del contrato, se encuentra inscrita en el Registro Electrónico de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl.



TERCERO: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la adquisición por parte del **SERVICIO** de los servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad, en las condiciones y especificaciones consignadas en la sección N° 9 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de las Bases Administrativas, lo que la **EMPRESA** se obliga a proporcionar considerando lo exigido en éstas y lo incluido en su Oferta Técnica.

CUARTO: PRODUCTO REQUERIDO

La **EMPRESA** se obliga a proporcionar al **SERVICIO** un producto que cumpla las características técnicas descritas en la sección 9.2.1 Productos Esperados de las bases administrativas, que se expresan a continuación:

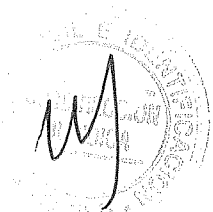
La **EMPRESA** según corresponda, deberá entregar durante la vigencia anual del contrato los productos que se señalan a continuación:

- a) Programa Anual de Auditorías Externas de Calidad: contiene la planificación de las auditorías que se llevarán a cabo durante el año, el cual deberá ajustarse a los requerimientos y al formato proporcionado por el **SERVICIO** para el año en curso.

Una vez firmado el presente contrato y al inicio de cada período (año), se consensuará entre el **SERVICIO** y la **EMPRESA**, el alcance de la certificación correspondiente a ese año, con indicación de las auditorías que serán realizadas (según los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, en adelante SGC), instancia en la que se consensuará también la cantidad de días auditor que se requerirán para tales efectos, aspectos que deberán estar contenidos en el Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad.

El Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad debe incluir a lo menos, los procesos que forman parte del alcance del SGC para el año en curso y los sitios de auditoría, a objeto de valorizar los servicios anuales de acuerdo a la tabla de valores ofertado por la **EMPRESA**.

El **SERVICIO** deberá informar la Planificación anual a la **EMPRESA** formalmente dentro del primer trimestre de cada año. Sin perjuicio de ello, el **SERVICIO** podrá realizar cambios en el Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad previo aviso a la **EMPRESA**, el que deberá ajustar los servicios a entregar según lo señalado por el **SERVICIO**.



El Programa Anual de Auditorías Externas debe ser entregado dentro de los 10 días hábiles contados desde la fecha de la solicitud emitida por la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, en formato electrónico.

La **EMPRESA** deberá garantizar un mínimo de tres (3) días auditor por cada Auditoría, sea ésta de Pre-Certificación, Certificación o Mantenición. Para el cálculo de los días auditor destinado a cada Auditoría, se deben considerar además de las auditorías a los diferentes procesos, áreas, unidades, departamentos y ubicaciones físicas que correspondan, la elaboración in situ de los Reportes de No-Conformidad, es decir, en las instalaciones del Servicio. La **EMPRESA** debe comprometer al menos el mismo número de horas de auditoría de Pre-certificación que para la auditoría de Certificación.

Para el año 2010, la programación de las auditorías contenidas en el Programa Anual de Auditorías Externas de Calidad debe programarse de tal forma de garantizar la entrega del Certificado antes de expirar la vigencia del actual Certificado, el cual vence el 23 de septiembre de 2010.

- b) Plan de Auditoría: corresponde a la planificación específica de una Auditoría, sea ésta de Pre-Certificación, Certificación o Mantenición, el cual debe contener al menos: el alcance, criterios de auditoría, fecha realización y duración, equipo auditor, área, departamento, proceso o función Auditada y horarios de entrevistas.

Por cada auditoría realizada, la **EMPRESA** deberá entregar un Plan de Auditoría con a lo menos una semana de anticipación a la ejecución de las mismas para su revisión y coordinaciones pertinentes por parte del **SERVICIO**, en formato electrónico.

- c) Informe Final de Auditoría: Corresponde al informe con los resultados de una Auditoría, sea esta de Pre-Certificación, Certificación o Mantenición. Los Informes finales de auditoría deberán contener el detalle de las no-conformidades, las observaciones y oportunidades de mejora detectadas, con indicación del requisito que sustenta la clasificación del hallazgo, así como la identificación de las áreas, procesos y criterios de auditoría utilizados, tales como, leyes, reglamentos, requisitos técnicos de los Sistemas PMG, procedimientos, instrucciones de trabajo, etc. auditados.

Los informes finales de auditoría deben ser entregados en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la realización de la reunión de cierre, tanto en formato papel como electrónico.



- d) Certificado: corresponde al documento entregado por la **EMPRESA**, que certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación ha sido implementado y cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

El Certificado entregado debe mantener la vigencia del certificado original del **SERVICIO** y poseer al menos la acreditación nacional del Instituto Nacional de Normalización (INN). Asimismo la **EMPRESA** incorporará la acreditación internacional del United Kingdom Accreditation Service (en adelante UKAS), lo cual no implica un valor diferente al ofrecido por la **EMPRESA** en su oferta económica.

La **EMPRESA** deberá entregar al **SERVICIO** dos (2) Certificados originales y dos (2) copias, con la acreditación del INN y de las UKAS, esta última en caso de haber sido convenido previamente, en idioma español, en formato papel y digital, a más tardar dentro de los 20 días hábiles contados desde la fecha de realización de la Auditoría de Certificación. Los Certificados originales en formato papel deben estar enmarcados para su posterior instalación.

La **EMPRESA** deberá entregar nuevos certificados cada vez que se amplíe el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, ya sea a propósito de una Auditoría de Mantenimiento, Certificación o Re-Certificación.

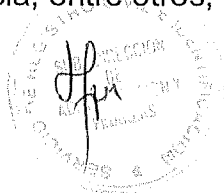
Para el año 2010, los Certificados deberán ser entregados antes de expirar la vigencia del actual Certificado que posee el **SERVICIO**, el cual vence el 23 de septiembre de 2010.

- e) Logo de Certificación: La **EMPRESA** debe entregar al **SERVICIO** en formato electrónico el logo de certificación y acreditación, así como las disposiciones para su uso.
- f) Visitas de Cierre de No conformidades (si corresponde)

QUINTO: EQUIPO AUDITOR

El equipo de profesionales presentados por la **EMPRESA** y que conformarán los Equipos Auditores que efectuarán las auditorías en el transcurso de la duración del contrato, corresponde al ofertado por la **EMPRESA** en sus Oferta Técnica.

Salvo que el **SERVICIO** acuerde lo contrario, no se efectuarán cambios en la composición del equipo de profesionales. Si por cualquier motivo externo o ajeno a la gestión de la empresa adjudicada, como jubilación, muerte, incapacidad médica, renuncia, entre otros, fuere necesario sustituir a algún integrante del referido equipo



especialmente de los auditores líderes, la **EMPRESA** deberá reemplazarlo por otra persona con calificaciones y experiencia similares a las de la persona reemplazada, el que deberá ser aprobado por el **SERVICIO**.

El Equipo Auditor designado para la realización de cada Auditoría, sea esta de Pre-Certificación, Certificación o Mantención, deberá estar constituido por al menos dos profesionales, uno de los cuales debe contar con categoría de Auditor Líder de Certificación con Registro IRCA y deberán comprometerse horas en terreno de auditoría para éste (o éstos) en pre-certificación, certificación y mantención.

El **SERVICIO**, se reserva el derecho de solicitar modificaciones a la conformación del equipo Auditor señalado en el párrafo anterior, para cuyos efectos, podrá seleccionar otro Auditor del equipo de profesionales ofertado por la **EMPRESA** en sus Oferta Técnica.

Los integrantes del equipo auditor que desarrollen las Auditorías de Pre-Certificación, Certificación o Mantención, serán evaluados periódicamente por el **SERVICIO** con el propósito de determinar el cumplimiento de los objetivos trazados en las auditorías. Si éstos no cumplieren, el **SERVICIO** tendrá la facultad de solicitar a la **EMPRESA** que realice un cambio de personal.

SEXTO: MODALIDAD DE TRABAJO

La **EMPRESA** deberá cumplir sus labores dentro de los horarios de la Institución, tomando en consideración que sus actividades no deben interferir en las actividades específicas que se desarrollan en las áreas auditadas, para lo cual adoptará las medidas y precauciones más adecuadas.

El horario de trabajo general del **SERVICIO** es de lunes a jueves entre las 08:30 y 17:30 horas y los días viernes de 08:30 a 16:30 horas. En el caso de las Oficinas de atención de público, los trabajos de auditoría en terreno deberán efectuarse de lunes a jueves después del horario de atención de público, es decir a contar de las 15:00.



SÉPTIMO: METODOLOGÍA DE TRABAJO

La **EMPRESA** deberá dar cumplimiento a los siguientes aspectos metodológicos:

Del Equipo Auditor: El Equipo Auditor conformado para cada Auditoría sea de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento, estará compuesto por los profesionales ofertados por la **EMPRESA**. La composición del mismo, estará sujeta a lo establecido en la cláusula QUINTO: EQUIPO DE TRABAJO.

1. Las horas de Auditoría, estarán en directa relación con lo establecido en la cláusula CUARTO: PRODUCTO REQUERIDO letra a) Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad.
2. Metodología para la determinación de número de sitios a visitar.
3. Metodología para la determinación de horas de auditoría para la revisión documental y en terreno, deberán ajustarse a lo establecido en la cláusula CUARTO: PRODUCTO REQUERIDO letra a) Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad.

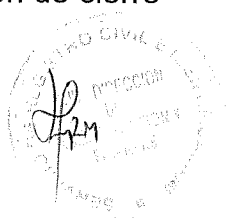
De la Planificación de las Auditorías:

- a) Para la preparación del Plan de Auditoría, el Servicio proporcionará la siguiente información:
 - Manual de la Calidad
 - Procedimientos, Instrucciones de trabajo o cualquier documento que regule aspectos relativos al SGC
 - Sitios, áreas o procesos a auditar
 - Entrevistados
- b) El Plan de Auditoría deberá contener al menos los siguientes ítems:
 - Alcance
 - Criterios de auditoría
 - Fecha realización y duración
 - Equipo auditor
 - Áreas, departamento, proceso o función Auditada
 - Horarios de entrevistas.
- c) El Plan de Auditoría se entregará al menos con una semana de anticipación a la ejecución de la Auditoría en Terreno.

De la realización de la Auditoría en terreno:

Para la ejecución de las auditorías en terreno, se deben considerar al menos las siguientes actividades:

- Reunión de inicio
- Entrevistas y revisión de evidencias
- Reunión de cierre



De la Entrega de los Resultados:

- a) El Informe de Auditoría será entregado al **SERVICIO** en formato digital en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al cierre de la auditoría en terreno.
- b) El Informe de auditoría al menos contendrá los siguientes ítems:
 - Indicación del equipo auditor
 - Fecha de Realización
 - Alcance de la Auditoría
 - Exclusiones de la Auditoría
 - Hallazgos de Auditoría por Área Auditada, con indicación de su clasificación y requisito normativo asociado.

De la Clasificación de los Hallazgos

Los hallazgos de Auditoría de clasificarán en:

a) **No-conformidad:**

La **EMPRESA** deberá efectuar la entrega de las No-Conformidades en el formato definido por ésta, en los cuales se debe incluir una descripción clara y precisa de la no-conformidad a objeto de favorecer su entendimiento y naturaleza de la misma.

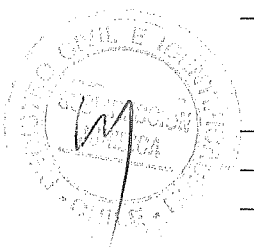
Cada formato debe ser destinado a una sola cláusula del estándar. Sin embargo, podrán registrarse más de una no-conformidad contra esa cláusula en particular.

El auditor podrá incluir alguna “nota” para entregar una justificación, información de respaldo para la no-conformidad, o algo relacionado con la severidad de la no-conformidad, lo que no implicará realizar actividades de consultoría.

Las No-Conformidades podrán tener la siguiente clasificación:

• **No-conformidad MAYOR, la cual se origina en presencia de:**

- Una falla de la organización para cumplir un requisito especificado por el estándar.
- Una falla intencional o frecuente para seguir un requisito especificado dentro del sistema de la organización (entiéndase frecuente que se trata sobre el mismo tema, dentro del requisito).
- Una falla para lograr la dirección fundamental de un elemento del sistema.
- Una falla para cumplir los requerimientos legales o regulatorios.
- Múltiples no conformidades menores dentro del mismo elemento del estándar o el sistema de la organización.
- Una falla de la empresa en la corrección sistemática de no conformidades.



- **No-conformidad MENOR, la cual se origina en presencia de:**
 - Corresponde a cualquier falla del sistema auditado para satisfacer un requerimiento escrito que no es considerado como una no conformidad mayor.

Los hallazgos clasificados como No-Conformidad, serán entregados por la **EMPRESA** al **SERVICIO** al término de la Auditoría mediante el documento denominado *Reporte de No-Conformidad*.

Sólo los reportes de no-conformidad que no sean cerrados durante el desarrollo de la Auditoría serán dejados en poder del **SERVICIO** al concluir la auditoría, para su tratamiento

- b) **Observaciones:** corresponde a un proceso, documento o actividad que es conforme, pero que de no ser mejorada, podría resultar en una no-conformidad de sistema, producto o servicio.
- c) **Oportunidades de Mejora:** corresponde a un proceso, actividad o documento que es conforme, pero podría ser mejorado para brindar beneficios al cliente.

Del Plazos de cierre de No conformidades:

- a) Para Auditoría Pre-Certificación:

Si bien la Auditoría Pre-Certificación no representará un requisito para la Certificación, para el cierre de las No-Conformidades, se procederá de acuerdo a lo indicado para la Auditoría de Certificación.

- b) Para Auditoría de Certificación:

La organización tendrá un plazo de 90 días para implementar acciones correctivas aceptables para corregir las no conformidades detectadas (mayores y menores) durante la auditoría. Sólo una vez cerradas estas no conformidades se procede a recomendar la Certificación.

- c) Para Auditorías de Mantención:

- Si se detectan sólo No conformidades menores y quedan abiertas, éstas serán revisadas por la **EMPRESA** en la próxima Auditoría de Mantención. En la Auditoría de Mantención es obligación que se vean, se cierren y se envíen al correo del Coordinador Post Auditoría, junto a todo el resto de la documentación habitual. Si el Auditor no las cierra automáticamente, pasan a ser No conformidades mayores.
- Si se detectan No conformidades mayores, se deja un plazo de 90 días para solucionarlas considerando el envío a la **EMPRESA**.



- Si se detectan No conformidades mayores y menores (ambas) el plazo se mantiene en 90 días para todas.

d) Para Auditorías de Re-certificación:

Los límites de tiempo para correcciones y acciones correctivas se definen de forma de asegurar su implementación, previo a la expiración de la certificación.

Las no-conformidades detectadas deben ser registradas en el formato estándar proporcionado por la **EMPRESA**.

Del Cierre de las No Conformidades:

Para el cierre de una no-conformidad, el **SERVICIO** en los plazos establecidos en el punto 6 de esta cláusula, debe remitir en los formatos proporcionados por la **EMPRESA**, el plan de acción con las acciones inmediatas y correctivas que serán implementadas para la eliminación de la cusa raíz de la no-conformidad.

La metodología de cierre de una no-conformidad puede ser:

- a) Documental, enviando la información a la **EMPRESA** vía postal o electrónica, con las evidencias objetivas que respaldan las acciones correctivas. Los reportes de las no conformidades serán conservadas con los archivos de los clientes.
- b) En terreno, a través de una visita a las instalaciones del clientes (follow-up).

Si la no-conformidad no ha sido aclarada a entera satisfacción del auditor, pero ha sido suficientemente corregida para ser reclasificada de mayor a menor, el auditor debe indicar este hecho.

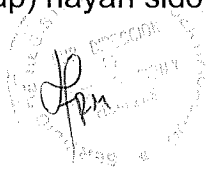
Del Cierre del informe de no-conformidad:

La acción correctiva que surge a partir de una no-conformidad emitida, incluirá la verificación y el llenado del formato por parte del miembro del equipo auditor que la inició, o por el auditor líder.

De la Recomendación para la Certificación:

Después de la Auditoría de Certificación o Re-certificación, existen 3 tipos de recomendación:

- a) La certificación es recomendada de inmediato, en el caso de no haberse detectado no conformidades.
- b) La certificación será recomendada sólo después de que todas las no conformidades cursadas hayan sido aclaradas y cerradas de acuerdo a lo especificado en el punto 6 de esta cláusula.
- c) La certificación no puede ser recomendada hasta que todas las acciones correctivas pendientes hayan sido completadas y las visitas de seguimiento (follow-up) hayan sido ejecutadas.



En el caso de Auditoría de Mantención, se debe evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en condiciones de ser recomendado para la Mantención de la certificación:

- a) La certificación será recomendada sólo después de que todas las no conformidades cursadas hayan sido aclaradas y cerradas de acuerdo a lo especificado en el punto 6 de esta cláusula.
- b) La certificación no puede ser recomendada hasta que todas las acciones correctivas pendientes hayan sido completadas y las visitas de seguimiento (follow-up) hayan sido ejecutadas según corresponda.

En el caso de Auditoría de Recertificación, se debe evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en condiciones de ser recomendado para la Renovación de la certificación.

- a) La certificación es recomendada de inmediato, en el caso de no haberse detectado no conformidades.
- b) La certificación será recomendada sólo después de que todas las no conformidades cursadas hayan sido aclaradas y cerradas, antes del plazo de vencimiento del certificado correspondiente al proceso anterior de certificación.
- c) La certificación no puede ser recomendada hasta que todas las acciones correctivas pendientes hayan sido completadas y las visitas de seguimiento (follow-up) hayan sido ejecutadas según corresponda, dentro del plazo máximo de 90 días o el plazo de expiración de la vigencia del certificado del ciclo anterior de certificación.

En el caso de Auditorías de Mantención que presentan varias no conformidades mayores, la **EMPRESA** evaluará si amerita una suspensión o cancelación de la certificación, tomando en consideración el resultado de Auditorías anteriores.

De las Visitas de Cierre de No conformidades:

- a) En caso se ameritar una visita para el cierre de no-conformidades, la **EMPRESA** debe avisar con 30 días hábiles de anticipación a su realización, con indicación de su duración.
- b) Como resultado de la visita de cierre de no-conformidades, la **EMPRESA** debe entregar un informe en un plazo máximo de 7 días hábiles a la realización de la misma.



OCTAVO: BOLETA DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para asegurar el cumplimiento del contrato, la **EMPRESA** hace entrega de una Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, tomada en el Banco de Chile con oficinas en Santiago de Chile, pagadera a la Vista, con carácter de irrevocable y a la Orden del "Servicio de Registro Civil e Identificación", expresada en pesos chilenos por un valor de dos millones catorce mil ochocientos pesos (\$ 2.014.800) correspondiente al cinco por ciento (5%) del monto del contrato, excluido el Impuesto al Valor Agregado, y contiene la siguiente glosa: "Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato de la Licitación para la Contratación de Servicios de Auditorías de Pre-Certificación, Certificación y Mantenimiento bajo Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio de Registro Civil e Identificación", la que deberá mantener su vigencia por toda la duración del contrato y hasta sesenta (60) días hábiles después de terminado el contrato y será devuelta a la **EMPRESA** una vez terminado o renovado el contrato según lo establecido en la sección 7.1 Término Normal de las Bases Administrativas.

La Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta será canjeada a la **EMPRESA** por la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato.

En caso que el **SERVICIO** estime conveniente renovar por una vez el contrato, según lo indicado en la sección 5.6 DURACIÓN DEL CONTRATO de las Bases Administrativas, la **EMPRESA** deberá canjear la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato por una nueva, efectuando dicho reemplazo con una anticipación de a lo menos treinta (30) días de la fecha de vencimiento de la Boleta anterior, y deberá mantener una vigencia no inferior a la nueva fecha de término del contrato.

El **SERVICIO** en caso de término anticipado del contrato, podrá hacer efectiva la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato de acuerdo a lo especificado en la sección 7.2: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO, de las Bases Administrativas.

NOVENO: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio único y total del contrato es de cuarenta millones doscientos noventa y seis mil pesos (\$ 40.296.000) exento de IVA, que corresponde al precio de la Oferta Económica presentada por la **EMPRESA**.

El pago de los servicios prestados por la **EMPRESA** se realizará de acuerdo al Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad establecido para el año, según se indica en la sección 9.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS de las bases administrativas.

Los pagos se efectuarán contra entrega de cada informe final de la auditoría de Pre-Certificación, Certificación o de Mantenimiento junto a la factura respectiva, ambos documentos debidamente visados por el Coordinador del **SERVICIO** según se indica en la sección 5.13 DESIGNACIÓN DE COORDINADORES de las bases administrativas, quién será la persona encargada del control y evaluación del servicio prestado.

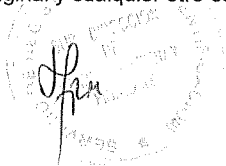
El monto de las facturas, corresponde a la valorización de la Auditoría Pre-Certificación, Certificación o de Mantenimiento, calculado en base a la cantidad días auditor contenido en el Programa Anual de Auditorías Externas de la Calidad para la auditoría y el valor día auditor por región que se detalla a continuación:

Sitio	Valor Día Auditor Neto ¹
Región de Arica y Parinacota	\$ 436.000
Región de Tarapacá	\$ 401.000
Región de Antofagasta	\$ 301.000
Región de Atacama	\$ 536.000
Región de Coquimbo	\$ 486.000
Región de Valparaíso	\$ 301.000
Región de O'Higgins	\$ 301.000
Región del Maule	\$ 336.000
Región de Bio Bio	\$ 301.000
Región de Los Ríos	\$ 301.000
Región de La Araucanía	\$ 301.000
Región de Los Lagos	\$ 536.000
Región de Aysén	\$ 541.000
Región de Magallanes	\$ 548.000
Región Metropolitana	\$ 301.000

El **SERVICIO** pagará las facturas en un plazo de treinta (30) días corridos a contar de la fecha de recepción conforme de la factura junto al respectivo informe de auditoría.

Las facturas junto al Informe de Auditoría en formato papel, deberán presentarse en la Unidad de Gestión de Calidad del **SERVICIO**, ubicada en Catedral 1772, quinto piso, Santiago.

¹ El valor día auditor exento de IVA, incluye el traslado entre regiones, estadía y alimentación del auditor, el costo de los certificados en original y cualquier otro costo asociado a la ejecución de las auditorías.



DÉCIMO: PROVISIÓN DE RECURSOS

Todos los recursos humanos y físicos tales como: instalaciones, equipos, materiales, etc., necesarios para llevar a cabo la prestación de los servicios, serán provistos y de cargo de la **EMPRESA**.

UNDÉCIMO: VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato entrará en vigencia a partir de la fecha de la total tramitación de la Resolución que lo aprueba, notificada por escrito a la **EMPRESA**.

La vigencia del contrato estará sujeta a la vigencia y mantención de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio.

DUODÉCIMO: DURACIÓN DEL CONTRATO

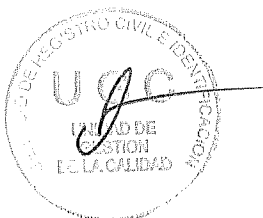
El contrato tendrá una duración de treinta y seis (36) meses contados desde su entrada en vigencia, y podrá renovarse por una sola vez, por un nuevo período de 36 meses que corresponde a la vigencia del certificado entregado por las Empresas Certificadoras, mediante Resolución fundada por el Jefe Superior del Servicio.

El **SERVICIO** podrá requerir a la **EMPRESA**, ampliar hasta en un quince por ciento (15%) los servicios contratados, bajo las mismas condiciones contenidas en las Bases de Licitación. Si hubiese acuerdo entre las partes, y se generara una variación en los precios, estas incorporaciones darán origen a una modificación del contrato, que cumplirá con todas las formalidades que la ley exige.

Lo anterior, sin perjuicio de las facultades relativas al término anticipado, conforme lo establece la sección 7.2 TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO de las Bases Administrativas.

DECIMOTERCERO: DOMICILIO

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile, para todos los efectos legales derivados del contrato.



DECIMOCUARTO: CONFIDENCIALIDAD

La **EMPRESA** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados, que del **SERVICIO** conozca con motivo del proceso licitatorio y no podrá hacer uso de éstos para fines ajenos a las Bases, y bajo ninguna circunstancia podrá, por cualquier título y/o medio revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o en parte esta información, ya sea durante la vigencia del contrato, como después de su término.

Esta prohibición afecta a la **EMPRESA**, su personal directo e indirecto, sus consultores, subcontratistas y el personal de éstos, en cualquier calidad que se encuentren ligados al Proyecto en todas sus etapas, y su responsabilidad será solidaria respecto de éstos, incluso después de la expiración del contrato.

La **EMPRESA** sólo podrá copiar o reproducir la información que sea necesaria para dar cumplimiento a las Bases.

En caso de incumplimiento de esta cláusula, el **SERVICIO** podrá terminar anticipadamente el contrato, de acuerdo a lo especificado en la sección 7.2: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO de las Bases Administrativas, encontrándose facultado para cobrar la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes.

DECIMOQUINTO: SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente contrato se regirá por las leyes de la República de Chile, y serán aplicables a este contrato todas las leyes y sus modificaciones que entraren en vigencia durante el periodo de duración de éste y que tuvieren relación con la materia. Cualquier desacuerdo que se presente entre las partes será sometido a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

DECIMOSEXTO: SUBCONTRATACIONES

La **EMPRESA** podrá subcontratar alguno de los servicios necesarios para el cumplimiento del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, será la **EMPRESA** la que mantendrá la responsabilidad ante el **SERVICIO** por la calidad, contenido y oportunidad de los servicios contratados. Asimismo, toda comunicación oficial del **SERVICIO** se realizará con la **EMPRESA** y no con sus subcontratistas.



Se deja expresa constancia que el **SERVICIO** no tendrá vínculo contractual con el personal de la **EMPRESA** ni con sus subcontratistas, ni relación laboral con sus respectivos empleados, atendido lo cual el **SERVICIO** queda liberado de cualquier responsabilidad que diga relación con los derechos y obligaciones que imponen las leyes laborales y provisionales.

En caso de efectuarse la subcontratación, serán aplicables las normas contenidas en la Ley N° 20.123.

El **SERVICIO** se reserva el derecho de solicitar a la **EMPRESA**, durante la vigencia del contrato, la presentación de una Certificación de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales otorgada por la Dirección del Trabajo.

DECIMOSÉPTIMO: CESIÓN DEL CONTRATO

La **EMPRESA** no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la licitación y en especial los establecidos en el presente contrato, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Sin perjuicio de ello, los documentos justificativos de los créditos que emanen de este contrato, serán transferibles de acuerdo a las reglas del derecho común.

DECIMOCTAVO: DERECHO A VETO

El **SERVICIO** tendrá derecho a vetar al personal de la **EMPRESA** y a sus subcontratistas con expresión de causa.

El **SERVICIO** se reserva el derecho de solicitar a la **EMPRESA**, cuando lo estime pertinente, información del personal relativa al nombre completo, el número de Rol Único Nacional (RUN) y una autorización escrita de éstos para verificar sus antecedentes.

DECIMONOVENO: DESIGNACIÓN DE COORDINADORES

Con el objeto de velar por el fiel cumplimiento del presente contrato, la persona que actuará como Coordinador de éste por parte del **SERVICIO** es la Srta. FRANCINE CORRIALES UGALDE, RUN N° 12.873.569-0, Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad, de la Dirección Nacional, correo electrónico: fcorrial@srcei.cl, teléfono +56 - 02 7822182.





Por su parte, la **EMPRESA** ha designado como Coordinador para el presente contrato a doña Rochanna Becker Pinilla, Cargo Coordinadora de Auditorías, RUN N° 10.639.615-9, correo electrónico, Rochanna.becker@cl.bureauveritas.com, teléfono +56 – 02 4859019.

La comunicación y coordinación entre el **SERVICIO** y la **EMPRESA**, se efectuarán por intermedio de sus respectivos Coordinadores.

Cualquier aviso, notificación, aprobación u otra comunicación que se requiera o permita efectuar este contrato, deberá enviarse por carta dirigida a los domicilios indicados en la comparecencia o a cualquier otra dirección que se indique a futuro mediante aviso previo, también por escrito.

Cualquier aviso o comunicación se considerará recibido al día siguiente hábil de su recepción por parte del Coordinador de la **EMPRESA**.

Serán funciones del Coordinador del **SERVICIO**:

- a) Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en el contrato y de los plazos acordados para la entrega de todos los informes programados para el proceso de pre-certificación, certificación y mantención.
- b) Autorizar adecuaciones relativas al Programa de Auditorías Externas de Calidad, el reemplazo de miembros del equipo auditor, y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
- c) Analizar y aprobar todos los informes, planteando al equipo auditor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes.
- d) Colaborar y asistir al equipo auditor en la obtención de información institucional, ya sea reglamentación oficial, documentos de trabajo internos, información estadística y/o acceso a las bases de datos disponibles, etc., y la concertación de las auditorías y las entrevistas que el equipo auditor requiera para realizar su labor.
- e) Autorizar los pagos programados por Prestación de Servicios.
- f) Determinar la aplicación de las sanciones que se estipulen en el contrato, según corresponda.

VIGÉCIMO: MULTAS

El **SERVICIO** podrá aplicar las siguientes multas expresadas en porcentajes (%) del valor anual del contrato, por causas imputables a la **EMPRESA** en los siguientes casos:

- a) En caso que la **EMPRESA** no cumpla totalmente con la calidad y condiciones de los servicios ofrecidos y señalados en las Especificaciones Técnicas, y en la oferta realizada, se aplicará una multa, equivalente a un 10% del valor anual bruto facturado.
- b) En caso que la **EMPRESA** incumpla los plazos de entrega de los productos y/o servicios pagará una multa equivalente a 5 (cinco) Unidades de Fomento, valorizadas al día de suscripción del contrato, por cada día hábil de atraso en la recepción del informe final respectivo de la auditoría de Pre-certificación, Certificación y de Mantenimiento. Los días de atraso se considerarán a partir de los 5 (cinco) días hábiles a contar de la fecha de entrega de los informes finales respectivos definidas en la Planificación anual respectiva.

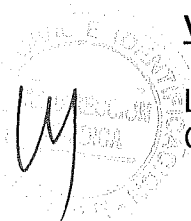
El atraso no podrá exceder el período de 30 (treinta) días hábiles, a cuyo vencimiento no registrarán las multas señaladas. En este evento se pondrá término anticipado al contrato y podrá hacerse efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

Se considerará incumplimiento grave el que las multas acumuladas, cualquiera sea su naturaleza, excedan de \$600.000 (seiscientos mil pesos) en un período de 12 meses consecutivos, situación en la cual el **SERVICIO** podrá hacer también efectiva la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato

La aplicación de las multas se realizará administrativamente, se expresará en pesos y su monto se deducirá del pago de la factura correspondiente.

VIGÉCIMO PRIMERO: TÉRMINO NORMAL DEL CONTRATO

La duración del contrato será la contemplada en la sección 5.6 DURACIÓN DEL CONTRATO de las Bases Administrativas.



VIGÉCIMO SEGUNDO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El **SERVICIO** podrá poner término anticipadamente al contrato y exigir el pago de indemnizaciones por daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a) Estado de notoria Insolvencia, declarada o no, de la **EMPRESA**.
- b) Disolución de la **EMPRESA**, cuando se trate de sociedad, sin tener continuador legal.
- c) Que la **EMPRESA** no entregue o no renueve la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato en la oportunidad y por el monto correspondiente.
- d) Que la **EMPRESA** incurra en incumplimiento grave, es decir, cuando las multas excedan el límite máximo estipulado en la sección **6: MULTAS**, de las Bases Administrativas.
- e) Que la **EMPRESA**, sus consultores, subcontratistas y personal directo o indirecto, no mantengan la confidencialidad de la información reservada o no, de que tomen conocimiento con motivo de este proyecto.
- f) Que la **EMPRESA** no dé cumplimiento a las obligaciones indicadas en el inciso 2° del artículo 4° de la Ley N° 19.886, relacionadas con el pago de remuneraciones y cotizaciones de seguridad social, respecto de sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

Producida cualquiera de las causas señaladas precedentemente, el **SERVICIO** notificará esta situación por carta certificada a la **EMPRESA**, quien dispondrá de un plazo de diez (10) días contados desde dicha notificación, para ofrecer un plan de acción que asegure al **SERVICIO** que subsane la causal invocada. Este plan de acción deberá contar con la aprobación del **SERVICIO**, en caso contrario se podrá poner término anticipado del contrato.

Una vez producido el término anticipado del contrato, la **EMPRESA** deberá mantener los servicios contratados y cumplir con las obligaciones del mismo hasta la fecha de entrada en vigencia de un nuevo contrato que lo reemplace. A su vez, el **SERVICIO** cumplirá con el pago correspondiente a dicho período.

En cualquiera de los casos señalados en la presente sección, el **SERVICIO** podrá hacer efectiva la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que estime pertinentes.





VIGÉSIMO TERCERO: DOCUMENTACIÓN INTEGRANTE DEL CONTRATO

Se considerará como parte integrante del contrato las Bases de Licitación, que comprenden las Bases Administrativas y Técnicas, así como sus Anexos, Modificaciones, las Aclaraciones, Respuestas del período de consultas, la Oferta Técnica y Económica, y demás antecedentes que se soliciten. Por otra parte formará parte del contrato la Planificación anual de los servicios requeridos.


VIGÉSIMO CUARTO: COPIAS

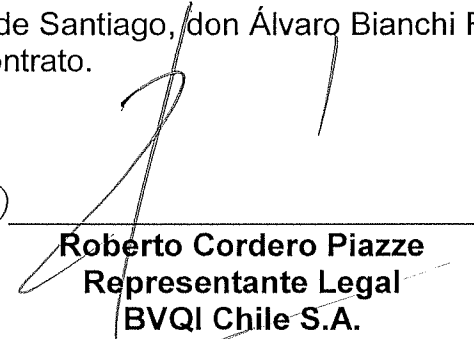
Se deja constancia que el presente contrato se firma en dos (2) ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.

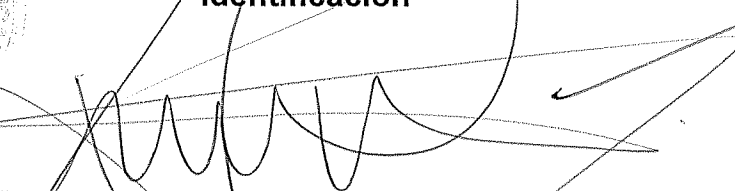
VIGÉSIMO QUINTO: PERSONERÍAS

La personería de don Christian Behm Sepúlveda, para actuar a nombre y en representación del **SERVICIO**, consta en el Decreto N° 176, de fecha 13 de marzo de 2009, del Ministerio de Justicia.

La personería de don Roberto Cordero Piazze RUN N° 10.012.998-1 y de don Patricio Leguía Berg RUN N° 7.107.032-8, para representar a la **EMPRESA**, consta en escritura pública de Designación, Otorgamiento y Revocación Poderes de fecha 29 de julio de 2008, otorgada ante el Notario Público Sebastian Aninat Salas Suplente del titular de la Undécima Notaria de Santiago, don Álvaro Bianchi Rosas, documento que se acompaña al presente contrato.


Christian Behm Sepúlveda
Director Nacional
Servicio de Registro Civil e
Identificación


Roberto Cordero Piazze
Representante Legal
BVQI Chile S.A.


Patricio Leguía Berg
Representante Legal
BVQI Chile S.A.