

DISPONE LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) PARA EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN Y APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ANEXOS.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 004314

SANTIAGO, 19 NOV. 2010

Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/ 19.653 de 13 de diciembre de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; el Decreto Supremo N° 250, de 9 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de Administración del Estado; la Ley N° 20.407, que aprueba Presupuestos del Sector Público para el año 2010; lo señalado en la letra g) del artículo 7° de la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación y lo establecido en la Resolución N° 1.600 de fecha 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1.- La necesidad del Servicio de Registro Civil e Identificación de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados a través de los espacios de atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

2.- Que para lo anterior, se ha estimado necesario contratar los servicios de elaboración y aplicación de una medición de satisfacción ciudadana, con el fin de evaluar la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de atención otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), en sus canales de atención presencial, vía Internet y Call Center.

3.- Que los servicios de elaboración y aplicación de la medición de satisfacción ciudadana, objetos del presente proceso licitatorio no se encuentran incluidos en el Catálogo de Convenios Marco, de la

1

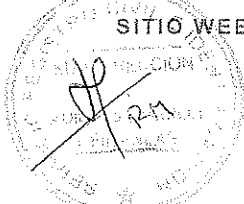
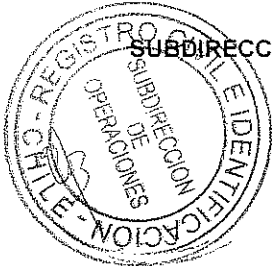
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



Dirección de Compras y Contratación Pública, a que se refiere el artículo 30, letra d) de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el artículo 14 del DS N° 250, de Hacienda, que aprueba el Reglamento de dicho cuerpo legal,

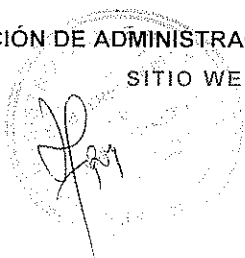
RESUELVO:

1.- Llámase a Licitación Pública para la contratación del Servicio de Elaboración y Aplicación de una Medición de Satisfacción Ciudadana en los Espacios de Atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana para el Servicio de Registro Civil e Identificación, y Apruébanse las Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas y Anexos, del siguiente tenor:

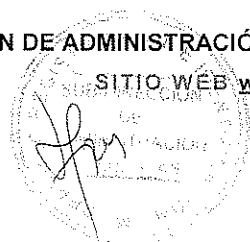
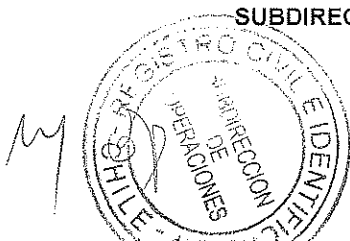
BASES ADMINISTRATIVAS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ANEXOS DEL LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS ESPACIOS DE ATENCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC) PARA EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.

TABLA DE CONTENIDOS

1.	ANTECEDENTES GENERALES.....	5
1.1	INTRODUCCIÓN	5
1.2	ETAPAS DE LA LICITACIÓN	5
1.3	DOCUMENTOS QUE RIGEN ESTA LICITACIÓN	5
1.4	PLAZOS DE LA LICITACIÓN	5
1.5	MODIFICACIONES A LAS BASES.....	6
1.6	GASTOS	6
1.7	IDIOMA DE LA LICITACIÓN	6
1.8	COORDINADOR(A) DEL PROCESO LICITATORIO	6
1.9	ENCARGADO DEL PROCESO DE COMPRAS	7
2.	DOCUMENTOS Y ANTECEDENTES DE LOS OFERENTES.....	7
2.1	DOCUMENTOS	7
2.1.1	Garantía de Seriedad de la Oferta	7
2.2	ANTECEDENTES DEL OFERENTE.....	8
2.2.1	Presentación de los Antecedentes	8
3.	CONTENIDO DE LAS OFERTAS	9
3.1	OFERTA TÉCNICA.....	9
3.2	OFERTA ECONÓMICA	9
4.	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION.....	10
4.1	ASPECTOS GENERALES	10
4.2	OBTENCIÓN DE LAS BASES	10
4.3	PERIODO DE CONSULTAS.....	10



4.4	INGRESO ELECTRÓNICO DE LAS OFERTAS.....	11
4.5	PROCEDIMIENTO DE APERTURA ELECTRÓNICA DE LAS OFERTAS .	11
4.6	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS	11
4.6.1	Contactos durante la evaluación.....	12
4.6.2	Presentación de certificaciones o antecedentes	12
4.7	RECEPCIÓN DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA, APERTURA Y EVALUACIÓN DE LA OFERTAS	12
4.7.1	Recepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta.....	12
4.7.2	Apertura Electrónica de las Ofertas.....	13
4.7.3	Evaluación de Antecedentes.....	13
4.7.4	Evaluación Técnica	14
4.7.5	Evaluación Económica	15
4.8	EVALUACIÓN FINAL	16
4.9	ADJUDICACIÓN.....	16
4.9.1	Resolución de consultas respecto de la adjudicación.....	16
4.10	DERECHO A DECLARAR INADMISIBLE LAS OFERTAS O DESIERTA LA LICITACIÓN	17
5.	CONDICIONES CONTRACTUALES	17
5.1	CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO	17
5.2	BOLETA DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ...	17
5.3	PRECIO Y FORMA DE PAGO.....	18
5.4	PROVISIÓN DE RECURSOS	19
5.5	VIGENCIA DEL CONTRATO.....	19
5.6	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	19
5.7	DOMICILIO DEL ADJUDICATARIO.....	19
5.8	CONFIDENCIALIDAD.....	19
5.9	SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE	20
5.10	SUBCONTRATACIONES	20
5.11	CESIÓN DEL CONTRATO	20
5.12	DERECHO A VETO	21
5.13	DESIGNACIÓN DE COORDINADORES	21
6.	MULTAS	21
7.	TÉRMINO DEL CONTRATO	22
7.1	TÉRMINO NORMAL	22
7.2	TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO	22
8.	DOCUMENTACIÓN INTEGRANTE DEL CONTRATO	23
9.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	23
9.1	REQUERIMIENTOS GENERALES	23
9.1.1	Objetivos	24
9.1.1.1	Objetivo General	24
9.1.1.2	Objetivos Específicos.....	24
9.1.2	Metodología del Estudio de Satisfacción.....	25
9.1.2.1	Población Objetivo	25
9.1.3	Entrega del Estudio de Satisfacción.....	25
9.1.4	Plazos de Entrega	25
10.	ANEXOS	26
10.1	ANEXO N° 1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.....	26
10.2	ANEXO N° 2.....	27





IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE	27
10.3 ANEXO N° 3.....	28
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	28
10.4 ANEXO N° 4.....	30
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUSENCIA DE INHABILIDADES.....	30
10.5 ANEXO N° 5.....	31
DECLARACIÓN JURADA DE LOS PRINCIPALES SOCIOS Y/O ACCIONISTAS	31
10.6 ANEXO N° 6.....	33
FORMATO DE COTIZACIÓN.....	33



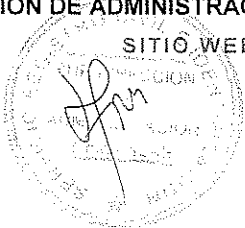
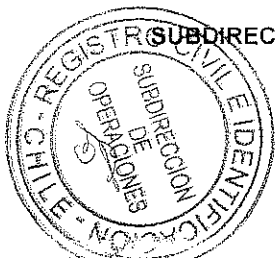
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



M

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

El Servicio de Registro Civil e Identificación (**SERVICIO**) llama a Licitación Pública para la contratación del servicio de Elaboración y Aplicación de una Medición de Satisfacción Ciudadana en los Espacios de Atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

1.2 ETAPAS DE LA LICITACIÓN

La presente Licitación Pública se realizará en una (1) etapa, por lo que en el acto de apertura se procederá a abrir tanto la Oferta Técnica como la Oferta Económica, ingresadas previamente a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl.

1.3 DOCUMENTOS QUE RIGEN ESTA LICITACIÓN

Esta Licitación Pública se registrará en todo momento por los siguientes documentos:

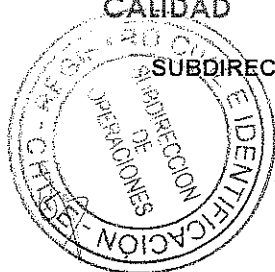
- a) Bases de Licitación Administrativas, Especificaciones Técnicas y sus Anexos.
- b) Las Modificaciones a las Bases de Licitación efectuadas por el **SERVICIO** de oficio.
- c) Las Aclaraciones efectuadas por el **SERVICIO**.
- d) Las respuestas del **SERVICIO** a las preguntas del o los **OFERENTES**.
- e) Oferta del o los **OFERENTES**.
- f) Resolución de Adjudicación.
- g) El contrato, la Ley N° 19.886 y su Reglamento.

Los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, en forma tal que se considerarán parte integrante de las Bases de Licitación y del respectivo Contrato cualquiera obligación y/o servicio que aparezca en uno u otro de los documentos señalados, con la sola excepción de las Ofertas no adjudicadas.

Se deja constancia que se considerará el principio de preeminencia de las Bases y sus Anexos como marco básico, sin perjuicio del valor del Contrato. Los interesados en conocer los documentos señalados anteriormente podrán hacerlo accediendo a la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

1.4 PLAZOS DE LA LICITACIÓN

Los plazos que se establecen en este proceso de licitación son inamovibles y de días hábiles, de lunes a viernes, con excepción de aquellos que expresamente se señalan como de días corridos. El no cumplimiento de los mismos por algún **OFERENTE** implicará, a partir de esa fecha, su exclusión del proceso, a menos que se deba a



fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de lo anterior, cuando sea necesario extender los plazos de adjudicación, el **SERVICIO** informará las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar e indicará un nuevo plazo para la adjudicación, mediante la publicación de un aviso en el sistema www.mercadopublico.cl de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 del reglamento de la Ley N° 19.886. Excepcionalmente, en el caso que el **SERVICIO** determine que los plazos establecidos en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**, no sean suficientes para cumplir las etapas predefinidas de este proceso licitatorio, podrá mediante Resolución fundada, modificar prudencialmente los plazos en forma proporcional a la circunstancia que amerite la modificación, con estricta sujeción a los principios de igualdad y de libre concurrencia que deben primar para todos los **OFERENTES**, decisión que deberá ser comunicada a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

1.5 MODIFICACIONES A LAS BASES

El **SERVICIO** podrá efectuar Modificaciones a las Bases de Licitación hasta la fecha determinada para las Respuestas a las Consultas efectuadas por los **OFERENTES** y antes de la fecha de recepción de las Ofertas, las que deberán ser informadas y puestas a disposición de todos los **OFERENTES** a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl. Las modificaciones efectuadas a las Bases formarán parte integrante de las mismas según lo dispuesto en la sección 1.3 DOCUMENTOS QUE RIGEN ESTA LICITACIÓN, y deberán ser aprobadas mediante Resolución fundada.

1.6 GASTOS

Todos los gastos y los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión de la Licitación o el Contrato, tales como los gastos notariales por autenticación de documentos y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de las obligaciones que según las Bases o el Contrato corresponden a los **OFERENTES** o al **ADJUDICATARIO**, serán de su exclusivo cargo, sin derecho a reembolso por parte del **SERVICIO**, cualquiera que sea su resultado.

1.7 IDIOMA DE LA LICITACIÓN

Todo el proceso de licitación será en idioma español, sin perjuicio de los términos técnicos que en su concepto, denominación y/o aplicación se utilicen en idioma inglés.

1.8 COORDINADOR(A) DEL PROCESO LICITATORIO

Las personas que actuarán como Coordinadores del proceso licitatorio por parte del **SERVICIO** son los Sres. Jaime Lira Bruce, PROFESIONAL DE LA subdirección DE Operaciones, y Nicolás Gálvez Arévalo, Encargado de Call Center, correos electrónicos: jlira@srcei.cl y ngalvez@srcei.cl, teléfonos +56 2 6803450 y +56 2 6803464 y toda comunicación referente al proceso licitatorio deberá enviarse a sus nombres y por escrito.



M

1.9 ENCARGADO DEL PROCESO DE COMPRAS

El encargado del proceso de compras del **SERVICIO** es el Sr. Mario Tobar Loyola, Jefe del Departamento de Abastecimiento, correo electrónico: mtobar@registrocivil.cl, teléfono: +56 2 680 3479.

2. DOCUMENTOS Y ANTECEDENTES DE LOS OFERENTES

2.1 DOCUMENTOS

2.1.1 Garantía de Seriedad de la Oferta

Cada **OFERENTE** debe entregar un Vale Vista o Boleta de Garantía Bancaria de Seriedad de la Oferta tomada por uno o varios integrantes del **OFERENTE** en un banco comercial con oficinas en Santiago de Chile, pagadera a la vista, con carácter de irrevocable, y a la orden de "Servicio de Registro Civil e Identificación", y en el caso de la Boleta de Garantía deberá consignar la siguiente glosa: "Garantía Bancaria de Seriedad de la Oferta para la contratación del servicio de Elaboración y Aplicación de la Medición de Satisfacción Ciudadana en los Espacios de Atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC), para el Servicio de Registro Civil e Identificación", expresada en pesos chilenos por la cantidad quinientos mil pesos (\$500.000), con un plazo de vigencia de 60 días corridos, contados desde la fecha de apertura de las Ofertas y renovarse antes de su vencimiento por períodos iguales y sucesivos, manteniendo su vigencia durante todo el proceso de licitación y hasta el día siguiente a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato.

La Garantía de Seriedad de la Oferta, deberá presentarse en forma física en la fecha y hora indicada en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN** de esta Licitación.

Esta garantía es de carácter obligatorio, por lo que su no presentación, en el lugar, fecha y hora señalada será causal de eliminación del proceso de licitación.

La Garantía de Seriedad de la Oferta será devuelta a los **OFERENTES** no adjudicados, a partir del primer día hábil siguiente a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato.

El **SERVICIO** podrá hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Que se compruebe que cualquiera de los antecedentes entregados por el **OFERENTE**, es falso.

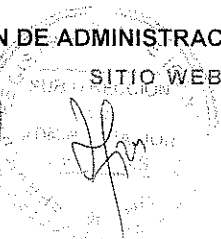
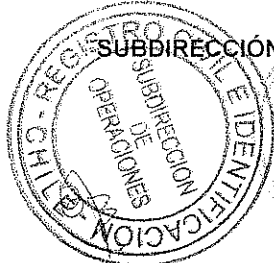
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



M

- b) Que el **OFERENTE** se desista de su propuesta o la retire unilateralmente, sin expresar motivos fundados.
- c) Que el **ADJUDICATARIO** no cumpla con los plazos máximos establecidos para la firma del Contrato.

2.2 ANTECEDENTES DEL OFERENTE

2.2.1 Presentación de los Antecedentes

El **OFERENTE** deberá ingresar los antecedentes solicitados en forma electrónica, mediante el ingreso de documentos en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

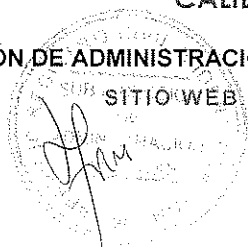
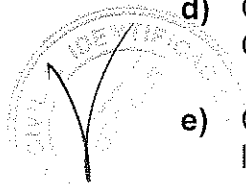
El **OFERENTE** inscrito en ChileProveedores, deberá acreditar los antecedentes que presenta en esta plataforma, mediante la Ficha Electrónica Única del Proveedor, disponible en ChileProveedores.

Los antecedentes deberán presentarse en las fechas señaladas para el ingreso de los antecedentes del **OFERENTE** indicadas en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

Los antecedentes que a continuación se detallan, deberán presentarse en soporte electrónico a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl y/o www.ChileProveedores.cl en las fechas señaladas para el ingreso de los antecedentes del **OFERENTE** indicadas en el **ANEXO N° 1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

El **OFERENTE** deberá ingresar los siguientes antecedentes:

- a) Identificación del **OFERENTE**, según el formato del **ANEXO N°2: IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE**.
- b) Declaración Jurada Simple de Ausencia de Inhabilidades, a que se refiere el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de acuerdo al formato del **ANEXO N° 4° DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUSENCIA DE INHABILIDADES**.
- c) Copia simple del RUT del **OFERENTE**
- d) Certificado Original de Vigencia de la Sociedad, emitido por el Registro de Comercio, el cual no debe tener una antigüedad superior a seis (6) meses.
- e) Copia del documento en el que conste el nombre del(los) representante(s) legal(es) del **OFERENTE** y de los poderes de los cuales está investido para representarlo y obligarlo.



Los antecedentes serán evaluados de acuerdo con lo señalado en los puntos 4.6 y 4.7.3 de las presentes Bases de Licitación. Sin perjuicio de lo antes señalado, la Comisión Evaluadora podrá solicitar a los **OFERENTES** los antecedentes faltantes o su complementación en los casos que se requiera, dentro de los plazos definidos por la Comisión.

3. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

3.1 OFERTA TÉCNICA

La Oferta Técnica debe incluir una descripción detallada de los servicios de elaboración y ejecución de la(s) encuesta(s) en los canales de atención presencial, vía Internet y Call Center, para el Servicio de Registro Civil e Identificación ofrecidos, considerando los requerimientos de la Sección 9. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

El **OFERENTE** deberá indicar, cuando corresponda, experiencia en prestación de servicios de igual naturaleza conforme al formato establecido en el **ANEXO N° 3: EXPERIENCIA DEL OFERENTE**, adjuntando certificados de referencia de clientes.

Asimismo, el **OFERENTE** deberá adjuntar el o los Certificados de Registro de Discapacidad otorgado por el Servicio de Registro Civil e Identificación y contrato vigente con el **OFERENTE**, cuando corresponda.

El **OFERENTE** deberá acompañar una nómina del personal que realizará las labores, en que se indique la preparación y experiencia de cada uno de ellos.

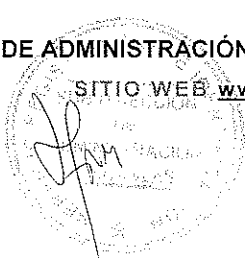
La Oferta Técnica del **OFERENTE** debe ser ingresada a la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl hasta el día y hora señalados en el **ANEXO N° 1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

3.2 OFERTA ECONÓMICA

Las Ofertas Económicas deberán ser expresadas en pesos chilenos, según **ANEXO N° 6: FORMATO DE COTIZACIÓN**, de estas Bases.

La Oferta Económica del **OFERENTE** debe ser ingresada a la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl hasta el día y hora señalados en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- Las Ofertas Económicas deberán ser ingresadas al sistema en pesos chilenos, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Las Ofertas que presenten los **OFERENTES** deberán tener una vigencia de a lo menos, sesenta (60) días corridos a contar de la fecha de apertura de la oferta



4. PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACION

4.1 ASPECTOS GENERALES

Podrán participar en la Licitación todas aquellas personas naturales o jurídicas nacionales que cumplan con los requisitos exigidos.

Un **OFERENTE** podrá presentarse a la Licitación incluyendo la subcontratación de empresas de consultoría, de servicios u otras personas jurídicas o naturales, siempre que la función que vayan a desempeñar se indique claramente en la Oferta Técnica.

Estará prohibido tanto a los **OFERENTES**, subcontratistas, su personal directo o indirecto, como a las empresas o entidades que hayan obtenido estas Bases de Licitación, establecer contactos formales o informales con funcionarios del **SERVICIO**, para fines relacionados con esta Licitación, salvo los contemplados en estas Bases Administrativas. De presentarse este tipo de situaciones, el **OFERENTE** involucrado quedará excluido del presente Proceso de Licitación cualquiera sea la fase en que éste se encuentre.

4.2 OBTENCIÓN DE LAS BASES

Las Bases estarán a disposición de los **OFERENTES** en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl en la fecha señalada en **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

4.3 PERIODO DE CONSULTAS

Todas las consultas, tanto de carácter técnico como de índole administrativa, que los **OFERENTES** deseen formular en relación con la materia de esta Licitación, deberán ser realizadas al **SERVICIO** en el período indicado en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN** de estas Bases y exclusivamente a través de la Plataforma de ChileCompra www.mercadopublico.cl de acuerdo al sistema allí disponible, diferenciando las preguntas administrativas de las técnicas, e indicando la sección a la que se refiere la consulta, conforme al siguiente formato:

"Bases Administrativas, Técnicas o Anexo ____/Sección ____/Consulta"

En caso de indisponibilidad técnica que hubiese impedido el ingreso oportuno de las consultas a la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl el **SERVICIO** ampliará el plazo de recepción de consultas, previa certificación de esta circunstancia por la Dirección de Compras Públicas.

El **SERVICIO** procederá a analizar las consultas formuladas y sus respuestas se pondrán a disposición de todos los **OFERENTES** en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl, conforme a lo establecido en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN** de estas Bases. En este proceso se citará cada consulta, sin hacer mención al **OFERENTE** que la haya formulado, y luego se dará la respuesta correspondiente.

10

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478
SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



Las consultas se responderán siempre que se formulen de forma concreta y precisa, que sean pertinentes al desarrollo del proceso y que su respuesta no involucre información confidencial del **SERVICIO**.

No obstante, dependiendo del número de consultas que se reciban, el **SERVICIO** podrá modificar el plazo para entregar las respuestas, en cuyo caso si procede, se extenderá en igual número de días la fecha de cierre de presentación de las respectivas Ofertas, lo que se comunicará a los **OFERENTES** a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

4.4 INGRESO ELECTRÓNICO DE LAS OFERTAS

Las Ofertas deberán ser ingresadas en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl en la fecha y hora señalada en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

Cada **OFERENTE** podrá ingresar sólo una oferta. Quienes no tengan ingresada su Oferta Técnica y Económica en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl en la fecha y hora señalada en el **ANEXO N° 1: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN** quedan fuera del Proceso de Licitación.

4.5 PROCEDIMIENTO DE APERTURA ELECTRÓNICA DE LAS OFERTAS

La apertura se efectuará en la fecha señalada en **ANEXO N°1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN** y sólo a contar de esa fecha, el **SERVICIO** podrá declarar inadmisibles las ofertas que no cumpla con alguno de los requerimientos establecidos en estas Bases.

El procedimiento de Apertura Electrónica será realizado por un operador habilitado del Sistema de Compras en presencia del Coordinador de la presente Licitación.

Si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, no se pudiere realizar, conforme al **ANEXO N°1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**, la Apertura Electrónica de Propuestas Técnicas y Económicas, oportuna y electrónicamente ingresadas, el **SERVICIO** deberá fijar una nueva fecha y hora para la realización de dicho acto, la que no podrá exceder de dos días siguientes hábiles, contados desde el cese de la respectiva fuerza mayor o caso fortuito, todo lo cual se comunicará a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

4.6 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

El **SERVICIO** sólo aceptará las Ofertas de aquellos **OFERENTES** que se ajusten a los requerimientos indicados en las presentes Bases de Licitación.

El proceso de evaluación estará a cargo de una Comisión Evaluadora, conformada con al menos tres funcionarios del **SERVICIO**, cuyos integrantes serán designados mediante Resolución del Jefe Superior del **SERVICIO**. La integración de la Comisión

11

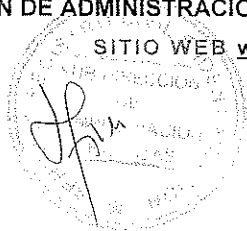
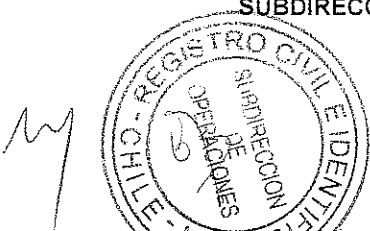
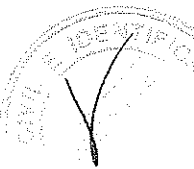
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



Evaluadora se publicará en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl. Esta Comisión podrá requerir las asesorías y los antecedentes que estime pertinentes para su adecuado funcionamiento, en relación con los bienes y servicios que son objeto de la presente licitación.

4.6.1 Contactos durante la evaluación.

Durante el período de evaluación, los **OFERENTES** sólo podrán mantener contacto con el **SERVICIO** para los efectos de la misma, y siempre que hayan sido previstos en estas bases, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.

4.6.2 Presentación de certificaciones o antecedentes

El **SERVICIO** podrá, a través del Coordinador de la Licitación, solicitar a los **OFERENTES** que salven errores u omisiones formales, detectados durante la evaluación, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los **OFERENTES**.

El **SERVICIO** podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los **OFERENTES** hayan omitido presentar al momento de efectuar la Oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar Ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar Ofertas y el periodo de evaluación. Para ello, estos **OFERENTES** dispondrán de un plazo fatal de dos (2) días hábiles, contados desde el requerimiento del **SERVICIO**, el que se informará a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl, según se señala en el **ANEXO N°1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

El **SERVICIO** se reserva el derecho de comprobar la veracidad de cualquier antecedente presentado por el **OFERENTE**. De constatarse la falsedad de cualquiera de éstos, el **OFERENTE** quedará fuera del Proceso de Licitación y se hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta, sin perjuicio de la facultad para perseguir otro tipo de responsabilidades.

La Comisión Evaluadora elevará al Jefe Superior del **SERVICIO** un informe resumen del proceso de licitación, con todos sus participantes y las evaluaciones realizadas, indicando los puntajes que hayan obtenido los respectivos **OFERENTES**.

4.7 RECEPCIÓN DE LA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA, APERTURA Y EVALUACIÓN DE LA OFERTAS

4.7.1 Recepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta

El **OFERENTE** deberá entregar esta Garantía en un sobre cerrado, con la indicación del nombre de la Licitación y nombre o razón social del **OFERENTE**, cumpliendo los



M

requisitos señalados en la sección 2.1.1. Garantía de Seriedad de la Oferta, de estas Bases Administrativas.

Sólo se recibirán las Garantías entregadas físicamente, en el lugar y fecha señalados en el **ANEXO N°1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**, las que se mantendrán en custodia por la Subdirección de Administración y Finanzas del **SERVICIO**, en el Departamento de Finanzas y Contabilidad.

4.7.2 Apertura Electrónica de las Ofertas

El **SERVICIO** realizará el acto de Apertura Electrónica de las Ofertas en la fecha indicada en el **ANEXO N° 1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**.

4.7.3 Evaluación de Antecedentes

El **SERVICIO** evaluará los Antecedentes, conforme a la Pauta de Evaluación que se incorpora en esta sección, que indica los criterios de evaluación y establece los puntajes y ponderaciones que se asignan a cada uno de ellos.

En caso que algún **OFERENTE**, al momento de efectuar la Oferta, haya omitido el ingreso de certificaciones o antecedentes de aquellos indicados en el punto 2.2.1 de las presentes Bases, el **SERVICIO** podrá permitir a este **OFERENTE** su presentación dentro del plazo establecido en la Sección "4.6.2 Presentación de certificaciones o antecedentes", lo que se comunicará mediante correo electrónico al o los Oferentes, comunicación que se ingresará como documento adjunto en el Portal de Compras www.mercadopublico.cl Esto, sin perjuicio que al haberse omitido por este **OFERENTE** los requisitos formales de presentación de su Oferta, pueda asignarse a ésta última un menor puntaje, de acuerdo a la Pauta de Evaluación, que se indica en esta sección, considerando para estos efectos, lo siguiente:

El Puntaje por Antecedentes (PA) se asignará entre cero (0) y cien (100) puntos. A la(s) Oferta(s) que contengan, en el Acto de Apertura, la totalidad de los antecedentes y certificaciones solicitados, se le(s) asignará cien (100) puntos y a cada una de las Ofertas restantes se les asignará el puntaje correspondiente, multiplicando el resultado, en cualquiera de los dos casos, por la respectiva ponderación, de acuerdo a la siguiente fórmula:

PA = (Total antecedentes ingresados antes del Acto de Apertura / Total antecedentes solicitados) * 100

El resultado de esta operación se multiplicará por 0.05

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	PONDERACIÓN %
Se evaluará la cantidad de antecedentes ingresados junto con la Oferta de acuerdo con lo señalado en el número 2.2 ANTECEDENTES DEL OFERENTE, otorgando cien (100) puntos a las Ofertas cuyos antecedentes y certificaciones fueron	5%

13

CALIDAD

CAUDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



M

presentadas dentro de plazo, y a las restantes se les asignará el puntaje correspondiente de acuerdo a la siguiente fórmula:

Fórmula obtención del puntaje

$[(total\ antecedentes\ ingresados\ antes\ del\ Acto\ de\ Apertura / total\ antecedentes\ solicitados) \times 100] \times 0,05$

En el evento que el **OFERENTE** no presentare las certificaciones o antecedentes en el plazo otorgado, se considerará por el **SERVICIO** que el **OFERENTE** no ha cumplido con los requerimientos exigidos en estas Bases.

4.7.4 Evaluación Técnica

El **SERVICIO** evaluará la Oferta Técnica, conforme a la Pauta de Evaluación que se incorpora en esta sección, que indica los criterios de evaluación y establece los puntajes y ponderaciones que se asignan a cada uno de ellos.

El Puntaje Técnico (PT) se obtendrá de la sumatoria de los puntajes de cada criterio de evaluación técnica, multiplicado por su respectiva ponderación.

El **SERVICIO** exige que la Propuesta Técnica presentada cumpla con un puntaje técnico igual o superior a 36 puntos, en caso contrario, el **OFERENTE** respectivo quedará desde ese momento fuera del Proceso de Licitación.

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	PONDERACIÓN %
<p>Experiencia de la empresa en la prestación del servicio (Indicar número de años y respaldar en Anexo 3 " Experiencia del Oferente" de acuerdo a cantidad de contratos)</p> <p><i>Fórmula obtención puntaje técnico (PT)</i></p> <p><i>(Experiencia Oferta a Evaluar) / (Mayor Experiencia entre el Total de Ofertas) X 100 X 0,15</i></p>	<p>Subfactor A</p> <p>15%</p>
<p>Experiencia de los profesionales a cargo del estudio (Indicar número de estudios similares realizados por el profesional a cargo en los últimos cinco años y respaldar en Anexo 3 "Experiencia del Oferente")</p> <p><i>Fórmula obtención puntaje técnico (PT)</i></p> <p><i>(Experiencia profesional a Evaluar) / (Mayor Experiencia entre el Total de Ofertas) X 100 X 0,15</i></p>	<p>Subfactor B</p> <p>15%</p>
Plazo de Entrega del Estudio	Subfactor C

14

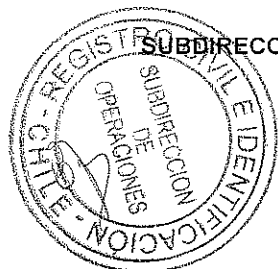
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB: www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



M

<p><u>Fórmula obtención puntaje técnico (PT)</u></p> <p><i>(Plazo de entrega a evaluar) / (Menor plazo de entrega entre el total de las Ofertas) X 100 X 0,10</i></p>	<p>10%</p>
<p>Trabajadores con discapacidad contratados</p> <p>* 0 persona contratada 0 puntos * 1 persona contratada 40 puntos * 2 a 4 personas contratadas 80 puntos * 4 a más persona contratadas 100 puntos</p> <p><u>Fórmula obtención puntaje técnico (PT)</u></p> <p><i>Puntos por personas discapacitadas contratadas * 0,05</i></p>	<p>Subfactor D</p> <p>5%</p>

La asignación de los puntajes se efectuará con un (1) decimal, aplicando la regla de redondeo.

El Puntaje Técnico corresponde a la suma de la ponderación de los subfactores, de acuerdo a la siguiente fórmula

$$PT = \text{total ponderado factor} = (A+B+C+D)$$

4.7.5 Evaluación Económica

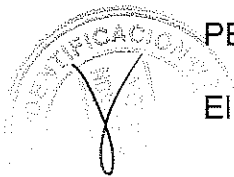
El **SERVICIO** asignará el Puntaje Económico (PE) a la Oferta Económica, aplicando la siguiente regla:

CRITERIOS	PONDERACIÓN %	PUNTAJE: Criterios de evaluación
Precio	50%	El máximo puntaje se asignará al menor valor = 100 puntos

El Puntaje Económico se asignará entre cero (0) y cien (100) puntos. A la(s) Oferta(s) Económica(s) con el valor económico menor entre todas las Ofertas se le asignará cien (100) puntos y a cada una de las Ofertas restantes se les asignará el puntaje correspondiente de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PE = (\text{Menor valor Económico ofertado} / \text{Valor Económico a evaluar}) * 100$$

El resultado de esta operación se multiplicará por 0.5 (resultado operación * 0.5)



4.8 EVALUACIÓN FINAL

Para obtener el Puntaje Final (PF) de cada propuesta el **SERVICIO** realizará la suma del puntaje ponderado de la Evaluación de Antecedentes (5%) más el puntaje ponderado de la Evaluación Técnica (45%), más el puntaje ponderado de la Evaluación Económica (50%) para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

PF = puntaje ponderado evaluación Antecedentes + puntaje ponderado evaluación Técnica + puntaje ponderado evaluación Económica (Puntaje máximo a obtener 100 puntos)

El puntaje final se expresará con un (1) decimal, aplicando las reglas de redondeo.

4.9 ADJUDICACIÓN

La Adjudicación se realizará a la mejor Oferta, evaluada según los criterios de evaluación de las presentes bases, mediante Resolución fundada por el Jefe Superior del **SERVICIO** en la fecha señalada en **ANEXO N°1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN**, y será notificada al **ADJUDICATARIO** y a los restantes **OFERENTES** mediante la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

El **SERVICIO** adjudicará la licitación a aquel **OFERENTE** cuya **OFERTA** tenga el puntaje total más alto. En caso de empate, el **SERVICIO** adjudicará al **OFERENTE** cuya oferta tenga el puntaje económico más alto, si todavía persiste el empate, el **SERVICIO** decidirá a quien adjudicar considerando para ello sus intereses más convenientes.

El **SERVICIO** no devolverá la información y documentos entregados por los **OFERENTES**, excepto las Garantías de Seriedad de la Oferta, en los plazos y condiciones establecidos en estas Bases Administrativas.

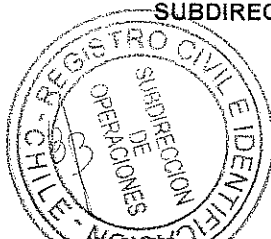
El Contrato a suscribir entre el **SERVICIO** y el **ADJUDICATARIO** deberá ser firmado de acuerdo a lo indicado en la sección 5.1 CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO de estas Bases Administrativas. No obstante lo anterior, los **OFERENTES** no adjudicados quedarán obligados a mantener sus Ofertas hasta que les sea devuelta la Garantía de Seriedad correspondiente, de acuerdo a lo especificado en la sección 2.1.1 Garantía de Seriedad de la Oferta de estas Bases.

4.9.1 Resolución de consultas respecto de la adjudicación

Una vez adjudicada la licitación, cualquier persona interesada podrá efectuar consultas respecto de la adjudicación, dentro de los cinco (5) días siguientes de informada ésta en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl. Las consultas respectivas se formularán por vía de correo electrónico al Coordinador de la licitación, y serán resueltas en el plazo máximo de tres (3) días, contados desde su recepción, informándose al interesado por esta misma vía.



M



4.10 DERECHO A DECLARAR INADMISIBLE LAS OFERTAS O DESIERTA LA LICITACIÓN

El **SERVICIO** podrá declarar inadmisibles las Ofertas, cuando éstas no cumplan los requisitos establecidos en las Bases de Licitación. De la misma forma, podrá declarar desierta la licitación cuando no se presenten Ofertas o bien cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses.

En todos estos casos dicha declaración se hará por Resolución fundada del Jefe Superior del **SERVICIO**.

5. CONDICIONES CONTRACTUALES

5.1 CELEBRACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

Entre el **SERVICIO** y el **ADJUDICATARIO** se celebrará un contrato, el cual será redactado por el **SERVICIO** y suscrito con el **ADJUDICATARIO**, dentro de los siete (7) días siguientes a la Adjudicación.

Al momento de suscribir el contrato el **ADJUDICATARIO** deberá entregar:

- 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.
- 4- Declaración que se solicita conforme al **ANEXO N° 5 DECLARACIÓN JURADA DE LOS PRINCIPALES SOCIOS Y/O ACCIONISTAS**, si corresponde.

El **ADJUDICATARIO**, para la suscripción del Contrato, deberá estar inscrito en el Registro Electrónico de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl

En caso de que el Contrato no se firme en el plazo estipulado por causas atribuibles al **ADJUDICATARIO**, el **SERVICIO** podrá adjudicar la licitación al segundo **OFERENTE** mejor evaluado en el proceso de evaluación o declararla desierta, sin perjuicio de hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta.

5.2 BOLETA DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El **ADJUDICATARIO** deberá otorgar al momento de la firma del Contrato una Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, tomada por uno o varios integrantes del **ADJUDICATARIO** en un banco comercial 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

17

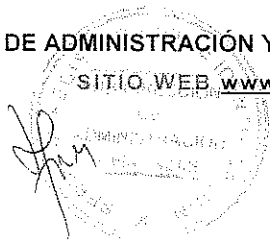
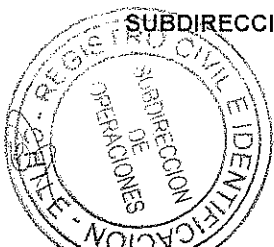
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



correspondiente al diez por ciento (10%) del monto del contrato, excluido el Impuesto al Valor Agregado, con la siguiente glosa: "Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato de Medición de Satisfacción Ciudadana en Espacios de Atención 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 al **ADJUDICATARIO** una vez transcurrido el plazo indicado.

La Garantía de Seriedad de la Oferta será canjeada al **ADJUDICATARIO** 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 estas Bases de Licitación, el **ADJUDICATARIO** 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 de por lo menos sesenta (60) días hábiles después de la nueva fecha de término del Contrato.

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

5.3 PRECIO Y FORMA DE PAGO

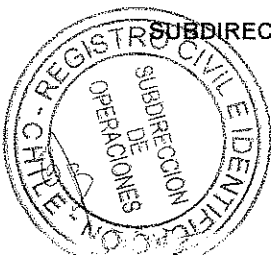
El precio único y total del Contrato será el correspondiente a la Oferta Económica realizada por el **ADJUDICATARIO**.

El precio del contrato se expresará en pesos chilenos, de acuerdo a Formato de Cotización (Anexo N°6).

Una vez efectuada la total tramitación de la documentación que apruebe el contrato, el **SERVICIO** pagará en un plazo de 30 días corridos, a contar de la fecha de recepción conforme de la factura.

La primera factura deberá ser presentada por el **ADJUDICATARIO** a partir del primer día del mes siguiente a aquel en el cual se inició la vigencia del Contrato.

El pago acordado se hará contra presentación de factura por parte del **ADJUDICATARIO**, visada conforme por el Subdirector de Operaciones, previa conformidad del Coordinador Técnico del Servicio, quién será la persona encargada del control y evaluación del servicio prestado.



5.4 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 del **ADJUDICATARIO**.

5.5 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 al **ADJUDICATARIO**, el que contemplará los servicios señalados en la Sección 9. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**.

5.6 DURACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato tendrá una duración de 60 días contados desde su entrada en vigencia, y podrá renovarse por una sola vez, mediante Resolución Fundada del Jefe Superior del **SERVICIO**.

El **SERVICIO** podrá requerir al **ADJUDICATARIO**, ampliar hasta en un quince por ciento (15%) los servicios contratados, bajo las mismas condiciones contenidas en estas 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 estas Bases Administrativas.

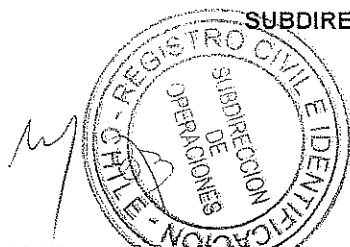
5.7 DOMICILIO DEL ADJUDICATARIO

La persona natural o jurídica que se adjudique la licitación, deberá constituir domicilio en la ciudad y comuna de Santiago de Chile, para todos los efectos legales derivados del Contrato.

5.8 CONFIDENCIALIDAD

El **ADJUDICATARIO** deberá guardar confidencialidad de todos los antecedentes, reservados, que del **SERVICIO** conozca con motivo de la presente Licitación y no podrá hacer uso de éstos para fines ajenos a las presentes 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 al **ADJUDICATARIO**, 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.

El **ADJUDICATARIO** sólo podrá copiar o reproducir la información que sea necesaria para dar cumplimiento a las presentes 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 de estas Bases Administrativas, encontrándose facultado para cobrar la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes.

5.9 SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

El Contrato que celebre el **SERVICIO** con el **ADJUDICATARIO** seleccionado se regirá por las leyes de la República de Chile, y serán aplicables a este Contrato todas las leyes y sus modificaciones que entren 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.

5.10 SUBCONTRATACIONES

El **ADJUDICATARIO** podrá subcontratar alguno de los servicios necesarios para el cumplimiento del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, será el **ADJUDICATARIO** el 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 el **ADJUDICATARIO** y no con sus subcontratistas.

Se deja expresa constancia que el **SERVICIO** no tendrá vínculo contractual con el personal del **ADJUDICATARIO** 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 al **ADJUDICATARIO**, durante la vigencia del contrato, la presentación de una Certificación de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales otorgada por la Dirección del Trabajo.

5.11 CESIÓN DEL CONTRATO

El **ADJUDICATARIO** no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y

20

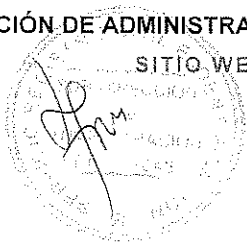
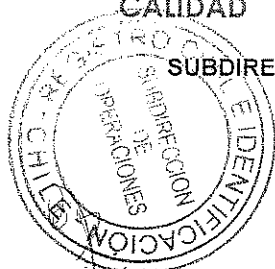
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



en especial los establecidos en el contrato definitivo, 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 del Contrato, serán transferibles de acuerdo a las reglas del derecho común.

5.12 DERECHO A VETO

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

El **SERVICIO** se reserva el derecho de solicitar al **ADJUDICATARIO**, 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.

5.13 DESIGNACIÓN DE COORDINADORES

El **ADJUDICATARIO** deberá designar un Coordinador para el Contrato, debiendo informarlo por escrito al **SERVICIO**, dentro de los tres (3) días siguientes a la publicación de la Resolución Exenta de Adjudicación en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl

La persona que actuará como Coordinador(a) del Contrato por parte del **SERVICIO** es el Sr. Ricardo Downey Palleres, Encargado de la Unidad de Atención Ciudadana, correo electrónico: rdowney@srcei.cl, teléfono +56 2 6803461.

La comunicación y coordinación entre el **SERVICIO** y el **ADJUDICATARIO**, 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 del **ADJUDICATARIO**.

6. MULTAS

El **SERVICIO** podrá aplicar las siguientes multas expresadas en porcentajes (%) del valor mensual del Contrato, por causas imputables al **ADJUDICATARIO** en los siguientes casos:

- Por cada día de atraso en la entrega del informe de resultados de las encuestas, requerido en las Especificaciones Técnicas, se aplicará una multa equivalente a un 2% del valor bruto facturado.
- Si se deja de cumplir con la entrega de los servicios contratados en la fecha

21

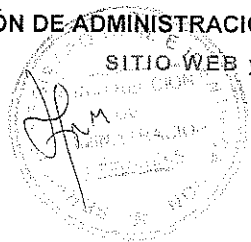
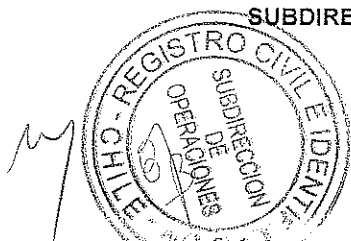
CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



acordada por las partes, se aplicará una multa equivalente al 30% del valor bruto facturado.

- c) En caso que el **ADJUDICATARIO** no cumpla totalmente con la calidad y condiciones del servicio ofrecido y señalado en las Especificaciones Técnicas, y en la oferta realizada, se aplicará una multa, equivalente a un 20% del valor bruto facturado.

Se considerará incumplimiento grave el que las multas acumuladas, cualquiera sea su naturaleza, excedan de \$2 millones (dos millones de pesos), en el período de vigencia del contrato, situación en la cual el **SERVICIO** podrá hacer 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.

7. TÉRMINO DEL CONTRATO

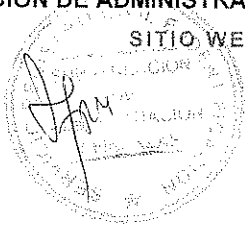
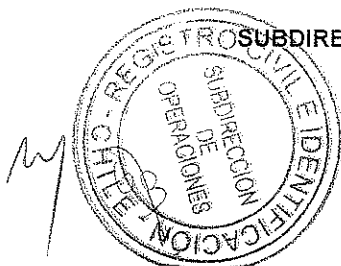
7.1 TÉRMINO NORMAL

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

1. 7.2 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, del **ADJUDICATARIO**.
- b) Disolución del **ADJUDICATARIO**, cuando se trate de sociedad, sin tener continuador legal.
- c) Que el **ADJUDICATARIO** no entregue o no renueve la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato en la oportunidad y por el monto correspondiente.
- d) Que el **ADJUDICATARIO** incurra en incumplimiento grave, es decir, cuando las multas excedan el límite máximo estipulado en la sección 7. MULTAS, de estas Bases Administrativas.
- e) Que el **ADJUDICATARIO**, 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 el **ADJUDICATARIO** 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 en el párrafo precedente, el **SERVICIO** notificará esta situación por carta certificada al **ADJUDICATARIO**, 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, el **ADJUDICATARIO** 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.

8. 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 Propuesta Técnica y Económica, y demás antecedentes que se soliciten.

9. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

9.1 REQUERIMIENTOS GENERALES

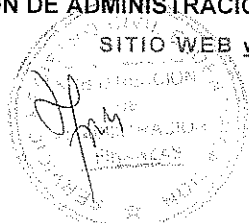
El Servicio de Registro Civil e Identificación, está orientado a brindar atención e información a toda la comunidad, y lo hace a través de sus oficinas, equipos de atención en terreno, y, desde el año 2002 mediante la Oficina Internet, la que otorga numerosos productos y servicios en el sitio Web www.registrocivil.cl.

Asimismo, y con el fin de ampliar los canales de atención a la comunidad y de descongestionar las oficinas de atención presencial, a partir de diciembre del año 2006 se implementó una Mesa de Ayuda Telefónica (Call Center), la cual permite acceder, mediante el número telefónico 600 370 2000, desde cualquier punto del país y desde teléfonos fijos y celulares (sin pagar larga distancia), a recibir información y diversos servicios.

Conforme a lo anterior la evaluación de satisfacción de los ciudadanos(as) se debe realizar diferenciando cada uno de los siguientes espacios de atención:

a) Espacios de Atención Presencial

Lugar físico, debidamente señalado, donde se reciben consultas, sugerencias, reclamos o felicitaciones y se entrega información a los ciudadanos(as). Corresponden a puestos de atención y/o buzones ubicados en oficinas del SRCel.



b) Espacio de Atención Oficina Internet

Área de atención virtual donde se reciben consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones a través del módulo "Contáctenos" del sitio Web del SRCel, además de las solicitudes de información pública ingresadas a través del banner de Gobierno Transparente y/o de la casilla de correos transparencia@srcei.cl.

c) Espacio de Atención Call Center

Servicio de atención telefónica a través del cual es posible solicitar información de los productos y/o servicios entregados por el SERVICIO, horarios de atención de oficinas, requisitos para la realización de diversos trámites, valores de las diferentes actuaciones, etc.

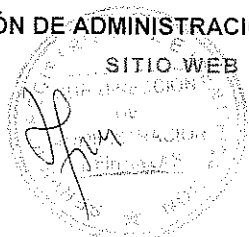
9.1.1 Objetivos

9.1.1.1 Objetivo General

Investigar y conocer el grado de satisfacción que presentan los(as) ciudadanos(as) respecto de los espacios de atención que conforman el SIAC: Oficinas presenciales de Información, Reclamos y Sugerencias; Oficina Internet y Call Center.

9.1.1.2 Objetivos Específicos

- Conocer el perfil de los ciudadanos(as) que solicitan los productos y/o servicios mediante algunos de los canales de atención del SIAC, a través de los parámetros de sexo y edad.
- Conocer la evaluación del ciudadano(a) frente a los diferentes productos y/o servicios entregados en cada uno de los canales de atención indicados, en cuanto a oportunidad, completitud y satisfacción con el producto y/o servicio solicitado.
- Conocer la evaluación del ciudadano(a) frente a los siguientes productos y/o servicios entregados por el SERVICIO: Cédula de Identidad, Pasaporte, Inscripciones en Registro Civil, Inscripciones en Registro de Vehículos Motorizados, Posesiones Efectivas y Certificados Computacionales.
- Recoger opiniones y sugerencias para mejorar nuestra atención a los(as) ciudadanos(as).
- Registrar la evaluación general de los aspectos antes mencionados desagregados por género y edad, y región y oficina, en los casos que corresponda.



9.1.2 Metodología del Estudio de Satisfacción

- Elaborar un documento que sirva de marco de referencia metodológico para el desarrollo de la(s) encuesta(s).
- Generar el o los instrumento(s) a aplicar en los diversos espacios de atención, en conjunto con la contraparte técnica que defina el **SERVICIO**.
- La estimación muestral de la(s) encuesta(s) debe ser representativa, probabilística y aleatoria.
- El Oferente debe proponer el error muestral y el nivel de confianza que considerará para la(s) encuesta(s), el cual deberá ser aprobado por el Servicio, y que no podrá ser inferior a un 5% y 95% respectivamente.

9.1.2.1 Población Objetivo

Usuarios(as) del **SERVICIO** a lo largo del país, que hayan presentado consultas, reclamos y/o sugerencias en alguno de los espacios de atención, dentro de los últimos treinta días previos a la aplicación del(los) instrumentos de medición.

El grupo objetivo final será definido en conjunto con la contraparte técnica del **SERVICIO**.

La base de registros con los datos de contacto de usuarios(as) atendidos(as) será proporcionada por el **SERVICIO**.

9.1.3 Entrega del Estudio de Satisfacción

Deberá proporcionarse un Informe conteniendo al menos lo siguiente:

- Perfilamiento de usuarios(as) contactados(as).
- Indicadores de satisfacción que consideren los atributos evaluados: acceso, calidad de la atención, calidad de respuesta, y todos aquellos que se definan con la contraparte técnica del **SERVICIO**.
- Indicadores de importancia relativa de atributos evaluados.
- Conclusiones

9.1.4 Plazos de entrega

Una vez aprobada(s) la(s) encuesta(s) por el **SERVICIO**, el **OFERENTE** deberá entregar los resultados en un plazo no superior a 28 días corridos, en formato digital y papel.

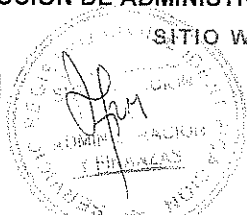
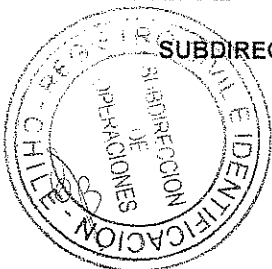
Los proponentes deberán presentar una descripción de los servicios solicitados en los antecedentes de la Oferta Técnica, todo ello de acuerdo con lo señalado en esta sección.



10. ANEXOS

10.1 ANEXO N° 1 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

1.	Publicación de Bases	Se publicará en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl , dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba las Bases
2.	Consulta a las Bases	Desde el segundo (2°) día siguiente a la Publicación de las Bases y hasta el quinto (5°) día siguiente al de la Publicación de la Bases en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl
3.	Respuesta a las Consultas	Se ingresarán en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl , desde el séptimo día (7°) hasta el décimo día (10°) hábil siguientes al de la publicación de las presentes Bases.
4.	Cierre Ingreso Electrónico de los Antecedentes, Oferta Técnica y Oferta Económica	Deben estar ingresadas en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl , a más tardar a las 15 horas del tercer (3°) día siguiente al del término del plazo para dar respuesta a las consultas
5.	Apertura Electrónica Oferta Técnica y Oferta Económica	El Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas Técnicas y Ofertas Económicas se realizará el día siguiente al del Cierre del Ingreso Electrónico de las Ofertas y Antecedentes en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl en la Oficina de Compras del Departamento de Abastecimiento a las 15 horas.
6.	Presentación de la Garantía	La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá presentarse en calle Merced N°385, piso 3, hasta las 12 hrs. del día siguiente al del cierre del Ingreso Electrónico de las Ofertas y Antecedentes.
7.	Evaluación de los Antecedentes, Oferta Técnica y Oferta Económica	El período de evaluación de los Antecedentes, de las Ofertas Técnicas y de las Ofertas Económicas se realizará dentro de los 10 días siguientes al de la Apertura Electrónica de las Ofertas.
8.	Plazo adicional para el ingreso de Antecedentes y certificaciones	Deberán presentarse en el plazo fatal de dos (2) días, contados desde el requerimiento del SERVICIO , el que se informará a través de la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl , durante el período de evaluación.
9.	Adjudicación	La Resolución de Adjudicación, junto con los resultados de la Evaluación, serán publicados en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl dentro de los 15 días siguientes a la fecha del Acto de Apertura de las Ofertas.





10.2 ANEXO N° 2

IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre/Razón Social:		
Profesión/Oficio/Giro Comercial:		
RUT:		
Dirección:		
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

Nombre completo:	
Cédula de Identidad (RUN):	
Nacionalidad:	
Estado Civil:	Correo electrónico:
Domicilio:	
Notaría y Fecha Escritura Pública de la personería:	

DATOS DEL ENCARGADO DE LA PROPUESTA

Nombre completo:		
Cargo:		
Teléfono:	Fax:	Correo electrónico:

Firma del Representante Legal _____

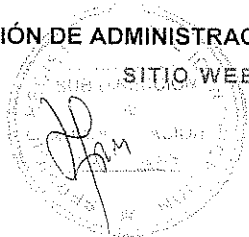
Timbre OFERENTE _____

Fecha: _____

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



M

10.3 ANEXO N° 3

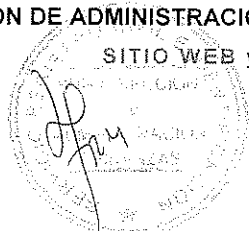
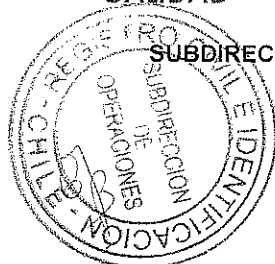
EXPERIENCIA DEL OFERENTE

1. EXPERIENCIA EMPRESA

Empresa o Institución a la que se prestaron los Servicios		Fecha del servicio prestado
Nombre de la empresa	Nombre y Teléfono de contacto	

2. EXPERIENCIA PROFESIONAL A CARGO

Estudios realizados durante los últimos cinco años (2005-2010)			
Nombre del Estudio	Nombre de la empresa para la que se realizó el estudio	Nombre y Teléfono de contacto	Fecha del servicio prestado

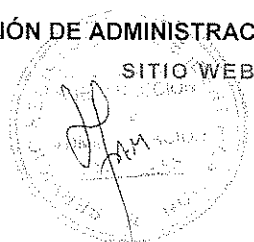
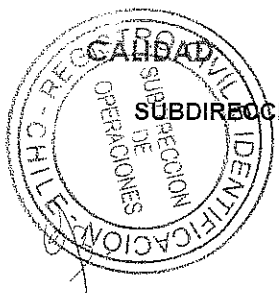




Nombre del Representante Legal _____

Firma y timbre del representante Legal _____

Fecha: _____



CALIDEZ

COLABORACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



10.4 ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUSENCIA DE INHABILIDADES

Yo.....RUN N°
declaro que esta persona o entidad, en conformidad a lo dispuesto en el inciso 6° del artículo 4° de la ley N° 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, no es o no tiene entre sus socios a una o más personas que presten servicios al Estado como funcionarios directivos del Servicio de Registro Civil e Identificación, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del D.F.L. N° 1/19.653 que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquellos o éstas formen parte, ni con sociedades comandita por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

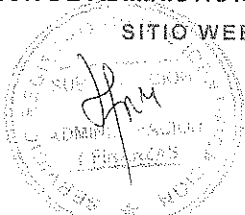
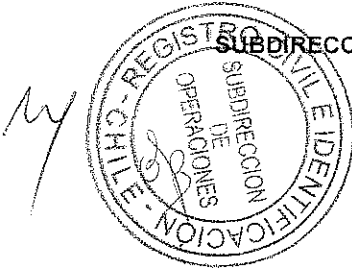
Asimismo, declaro que no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la presentación de nuestra OFERTA.

Nombre del Representante Legal de la Empresa

Firma del Representante Legal de la Empresa

Fecha _____

Handwritten mark resembling a checkmark or signature.



10.5 ANEXO N° 5

DECLARACIÓN JURADA DE LOS PRINCIPALES SOCIOS Y/O ACCIONISTAS

1. El presente anexo deberá ser llenado, obligatoriamente por todas aquellas sociedades que no tengan ingresadas y actualizadas esta información en el Registro Electrónico de Proveedores del Estado (Chileproveedores)
2. Registre para cada socio el Rut, nombre y porcentaje de participación en la sociedad informada. Es importante que este recuadro totalice el 100 % de la propiedad.
Para Sociedades que eventualmente constan con muchos socios, indicar solo los 12 de mayor participación, agregando una línea final de "Otros" para totalizar el 100%.

Declaración Jurada conforme al inciso 3° de la letra a) del artículo 52 del D.F.L. N° 1/19.653 de 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Yo, <nombre de representante legal>, cédula de identidad N° <RUT representante legal> con domicilio en <dirección legal>, en representación de <Razón Social>, RUT N° <RUT empresa>, del mismo domicilio, declaro que los siguientes son los socios vigentes a esta fecha.

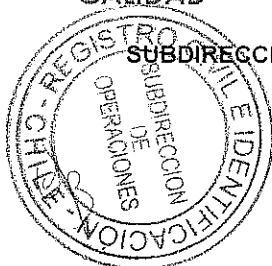
Tipo de Sociedad:

--

N°	Rut Socio	Nombre de los Socios	% de Participación en la Sociedad
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
10			
11			
12			

Total %	
----------------	--

M





Nota:

- Deben indicarse al menos los 12 socios de mayor participación.
- Esta declaración no requiere que se firme ante Notario

Nombre Representante Legal _____

Firma Representante Legal _____

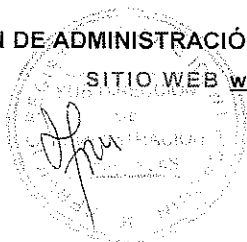
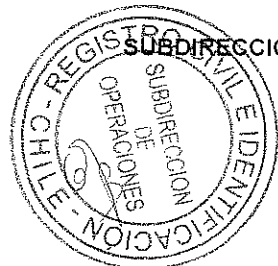
RUT Rep. Legal _____



CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000



10.6 ANEXO N° 6

**FORMATO DE COTIZACIÓN
(Valores en pesos)**

NOMBRE O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Valor total del servicio Neto	Valor total del servicio IVA Incluido

Nombre del Representante Legal de la Empresa

Firma del Representante Legal de la Empresa

Fecha _____

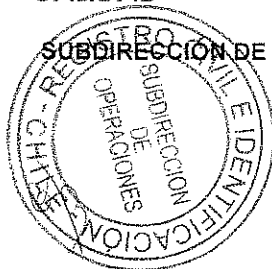
Timbre del OFERENTE

V
M

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



2.- El gasto que represente esta propuesta pública para la contratación del servicio de Elaboración y aplicación de una Medición de Satisfacción Ciudadana en los Espacios de Atención del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) se imputará a la asignación 22.11.001 Estudios e Investigaciones, del presupuesto vigente del Servicio de Registro Civil e Identificación.

ANÓTESE



[Handwritten signature]
PATRICIO MIZÓN FRIEDEMANN
Director Nacional (S)

Lo que transcribo para su conocimiento
y demás fines

[Handwritten signature]
JEFE DEPARTAMENTO
DESARROLLO DE LAS PERSONAS (S)
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

[Handwritten signature]
PMF/LD/H/RMH/EYB/RDP/JLB/NGA

Distribución:

- Dirección Nacional
- Subdirección de Operaciones
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Subdirección Jurídica
- Archivo DDP

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

34

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS MERCED 385, PISO 4, SANTIAGO. FONO: 2-6803478

SITIO WEB www.RegistroCivil.cl // CALL CENTER 600 370 2000