

RESOLUCIÓN EXENTA N°015/

F - 000 77

REF.: APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, BASES TÉCNICAS Y SUS RESPECTIVOS ANEXOS, PARA "CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ" Y AUTORIZA EL LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DEL SITIO WWW.MERCADOPUBLICO.CL

IQUIQUE, 29 ABR 2013

VISTOS:

La Ley N° 17.301, que crea la Junta Nacional de Jardines Infantiles; Ley N° 20.641 de Presupuesto año 2013, el Decreto Supremo N° 1574, de 1971, de Ministerio de Educación; la Ley N° 19.886 y su Reglamento establecido por Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones; la Resolución N° 1600 del 2008, de la Contraloría General de la República; el Decreto Supremo N° 45, de 1995, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; Ley N° 19.653 sobre Probidad Administrativa aplicable de los Órganos de la Administración del Estado, la Resolución N° 015/26 del 2000 y sus modificaciones posteriores, las Resoluciones Exentas N° 015/1792 de 2006, N° 015/2845 de 2010 y Resolución Exenta N° 015/142 de 2012, todas de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, y demás antecedentes tenidos a la vista.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Solicitud de Compras y Contrataciones N° 4/008, aprobada con fecha 08-04-2013, de la Subdirección de Administración y Recursos Humanos a través de la Unidad de Capacitación se solicita efectuar "CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ" para dar cumplimiento al plan anual de capacitación año 2013.
2. Que, este servicio no se encuentra en el catálogo electrónico de la Dirección de Compras Públicas, portal www.mercadopublico.cl.
3. Que, en este proceso se debe dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 19 al 43 del Decreto N° 250 de 2005 del Ministerio de Hacienda, que reglamenta la Ley de Compras de la Ley N° 19.886, respecto a la exigencia de utilizar el sitio de Compras y Contrataciones Públicas www.mercadopublico.cl, y a la autorización de la licitación pública y posterior contratación de servicios (Tramo entre 10 y 100 UTM), sujetándose a los plazos establecidos de la citada norma.

RESUELVO:

1. AUTORIZASE, el llamado a Licitación Pública por un monto inferior a 100 UTM, para "CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ"
2. PUBLÍQUESE, la presente Resolución, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y sus respectivos anexos, en el sistema de compras y contrataciones del sector público a través de la página Web www.mercadopublico.cl.
3. APRUEBANSE, las siguientes Bases Administrativas, Bases Técnicas y sus respectivos anexos de la presente Licitación, documentos que forman parte integrante de la presente resolución.

BASES ADMINISTRATIVAS PARA EFECTUAR "CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ AÑO 2013"

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), requiere realizar "CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ".

Este proceso de Licitación se realizará a través del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas www.mercadopublico.cl según lo establecido en la Ley N° 19.886 y en su Reglamento.

2. DETALLE DEL SERVICIO

El detalle del servicio requerido, se encuentra descrito en las Bases Técnicas para adquirir "CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ"

3. PRESUPUESTO REFERENCIAL

- La presente licitación contará con un presupuesto referencial de **\$2.500.000.- (dos millones quinientos mil pesos) exentos de IVA** para prestar el servicio. En la oferta económica, el organismo oferente deberá considerar, tanto la relatoría, materiales y **atención a participantes**.

4. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

Las etapas y fechas de la licitación son las que se detallan a continuación y que además serán publicadas en el sistema www.mercadopublico.cl

ETAPAS	PLAZOS (*)
Publicación en el Sistema de Mercado Público	1 días después de la total tramitación de la Resolución que autorice las presentes bases.
Cierre Recepción de Ofertas y Apertura Electrónica de Ofertas.	5 días desde la publicación en el sistema www.mercadopublico.cl
Consultas de los Proveedores	Desde el día de la publicación en el sistema www.mercadopublico.cl , y hasta los 3 días siguientes.
Respuesta a Consultas y/o Aclaraciones	Al segundo día del cierre de las consultas de los Proveedores.
Evaluación de Ofertas	Dentro de los 2 días siguientes a la Apertura Electrónica.
Adjudicación de la Licitación	Dentro de los 5 días siguientes al Informe de Evaluación de la respectiva Comisión.
Notificación a los Proveedores	Al día hábil siguiente a la Adjudicación de la Licitación.

(*) Los plazos indicados en el presente cronograma son de días corridos, salvo aquellos en que expresamente se indique como hábiles. En el evento que el último día del plazo recayera en un día inhábil, se entenderá prorrogado automáticamente al día hábil siguiente. Con todo, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día inhábil, antes de las quince horas.

En la eventualidad que a 3 horas del cierre de la licitación, no existan ofertas en el portal para este requerimiento, la licitación se ampliará automáticamente en 3 días hábiles adicionales.

5. ACEPTACIÓN DE LAS BASES

Las presentes Bases Administrativas y las Bases Técnicas junto con los anexos de la licitación, como asimismo, cualquier documento que las interprete o complemente, se entenderán conocidas y obligatorias para todos los participantes desde el momento de su publicación en el portal www.mercadopublico.cl, y para todos los efectos legales serán parte integrante de la relación contractual que se establezca con la Junta Nacional de Jardines Infantiles. **(Anexo 4)**

6. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y quienes participen en la presente licitación, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes que, con dicho objeto, les proporcione para realizar este servicio la Junta Nacional de Jardines Infantiles, suscribiendo al efecto el acuerdo de confidencialidad que se presenta en **Anexo Nº 6** y que forma parte integrante de estas bases administrativas.

7. CAUSALES DE INHABILIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar, con la Administración del Estado, todas las personas naturales o jurídicas que no estén afectas a las inhabilidades de los artículos 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886 y 10° de la Ley N° 20.393. Para ello bastará que suscriban una declaración jurada simple firmada por el oferente o su respectivo representante legal que indique tal circunstancia, esta declaración se encuentra en formato tipo en el anexo N° 2 de las presentes Bases y deberá ser adjuntada en anexo al sistema Mercado Público antes del cierre de recepción de las ofertas. **(Anexo 2)**

8. OTROS ANTECEDENTES QUE DEBEN ACOMPAÑAR LOS OFERENTES

- **IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE (ANEXO 1)**

Consistente en una carta de identificación del oferente, en formato Word, Excel o archivo compatible con sistema Microsoft, en versión anterior al año 2007, que contenga el nombre o razón social, Rut del oferente, teléfono, fax, dirección, correo electrónico y nombre completo del representante legal y Rut del representante legal. Dichos documentos deberán ser ingresados en archivo digital, al portal www.mercadopublico.cl al momento de ingresar su oferta.

- **FORMATO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE, DE NO ESTAR SUJETO A LA INHABILIDADES DEL ART. 4 INCISOS 1° Y 6° DE LA LEY N°19.886 (ANEXO 2)**

Ingresar en forma digital el Declaración Jurada firmada por el representante legal en el sitio www.mercadopublico.cl.

- **OFERTA ECONÓMICA (ANEXO 3)**

Las Ofertas Económicas deberán ser ingresadas por los oferentes en el sitio www.mercadopublico.cl, en forma digital, antes de la fecha y hora de cierre de las ofertas, indicada en el sistema de información mercado público y en el cronograma respectivo. **Los valores ingresados deben ser exentos de IVA.**

En la oferta económica, el organismo oferente deberá considerar, tanto la relatoría, materiales y **atención a participantes.**

- **CARTA DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS. (ANEXO 4)**

Ingresar en forma digital el Carta de aceptación de bases firmada por el representante legal en el sitio www.mercadopublico.cl.

- **OFERTA TÉCNICA (ANEXO 5)**

Los oferentes interesados, deberán adjuntar, antes del cierre de las ofertas, anexo en el sistema www.mercadopublico.cl en formato Word , Excel o archivo compatible con sistema Microsoft, que contenga la oferta técnica con la descripción detallada del servicio que ofrece, la que como mínimo debe considerar lo requerido en las Bases Técnicas solicitadas por la JUNJI.

- **FORMATO DE ACTA DE CONFIDENCIALIDAD (ANEXO 6)**

Ingresar en forma digital el Acta de confidencialidad firmada por el representante legal en el sitio www.mercadopublico.cl.

- **FORMATO DE EXPERIENCIA DEL ORGANISMO EN LA MATERIA (ANEXO 7)**

Se evaluará el número de capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos en esta licitación entre los años 2009 y 2013.

Para evaluar este criterio los oferentes deberán presentar un currículum de la organización que considere:

- Nómina de los cursos dictados en la materia de la presente licitación, entre los años 2009 y 2013.
- Nómina de los principales clientes nacionales a los que haya proporcionado servicios en materia de la presente licitación, incluyendo número de teléfono y nombre de contacto.

Además de adjuntar el formulario Anexo 7 en forma digital en el sitio www.mercadopublico.cl.

- **EXPERIENCIA DEL CUERPO DOCENTE (ANEXO 8)**

Se evaluará a los docentes propuestos para la capacitación. El organismo oferente que tenga el mayor promedio de años de experiencia en la materia (relatoría, docencia, investigaciones, asesorías, publicaciones).

Para evaluar este ítem, los oferentes deberán adjuntar en su oferta, los Currículums Vitae de cada miembro del equipo y documentos que acrediten o certifiquen los años de experiencia en la materia objeto de esta licitación.

9. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La adjudicación es inferior a 100 UTM sólo se emitirá una orden de compra y **no se exigirá garantía de fiel cumplimiento de contrato.**

10. CONSULTAS-ACLARACIONES Y MODIFICACIONES DE BASES

Los interesados podrán formular consultas y pedir aclaraciones sobre las bases administrativas y bases técnicas, solamente a través del foro electrónico que se canalizará a través del sitio www.mercadopublico.cl, en las fechas establecidas en el cronograma, estas se colocarán en conocimiento de todos los proveedores interesados a través del mismo sitio, sin indicar el autor de las mismas.

Las respuestas y aclaraciones a las bases administrativas y bases técnicas se efectuarán a través del mismo sitio Web, a través del foro de consultas que se completará en la fecha publicada en el portal mercado público.

Para todos los efectos legales, las respuestas y aclaraciones se entienden formar parte integrante de las bases administrativas y bases técnicas de esta propuesta.

Las bases administrativas y bases técnicas, podrán ser modificadas previa dictación de resolución fundada, antes del cierre de la recepción de las ofertas, para cuyo efecto, se publicarán dichas modificaciones en el sitio www.mercadopublico.cl, y se considerará un plazo prudencial para que los oferentes interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tales modificaciones.

11. APERTURA DE LA OFERTA

A partir del día y hora señalada en el cronograma publicado en el portal mercado público, se procederá a la apertura administrativa, técnica y económica de las ofertas, ingresadas a la plataforma www.mercadopublico.cl.

Sólo serán evaluadas las ofertas de aquellos proveedores que hayan dado cumplimiento a lo requerido en los puntos 5, 6 y 8.

Podrán ser declaradas ofertas inadmisibles aquellas que omitan algún dato o documento relevante para evaluar la oferta.

12. ANTECEDENTES OMITIDOS EN LA PRESENTACION DE LA OFERTA

Se podrá permitir la presentación de antecedentes administrativos que los oferentes hayan omitido al momento de efectuar la oferta, siempre que dichos 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 período de evaluación. Esta omisión deberá ser corregida en el plazo de 48 horas contadas desde el requerimiento informado a través del sistema. Además se descontará al oferente en cuestión un punto del total obtenido en la evaluación de la oferta.

13. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realizará por una Comisión de Evaluación, conformada por el Sub Director de Administración de Recursos Humanos, una profesional de la Unidad de Capacitación, un representante de AJUNJI del Comité Bipartito de Capacitación, y la Encargada de Adquisiciones de la Subdirección de Recursos Físicos, quien actuará como secretaria de actas.

La comisión evaluadora tendrá un plazo máximo de 2 días para evaluar y remitir a la Unidad de Adquisiciones el Acta de Evaluación y Adjudicación completa y firmada por los integrantes de esta comisión.

Los miembros que integran la Comisión de Evaluación no podrán tener conflictos de intereses con los Oferentes, de conformidad con la normativa vigente al momento de la evaluación, debiendo dejar constancia de aquello en el informe de evaluación.

Esta comisión será la encargada de estudiar, analizar, ponderar y evaluar, las ofertas que los oferentes presenten, emitiendo un informe, proponiendo la adjudicación de la licitación, o bien proponiendo que la misma debe declararse desierta o inadmisibile, por no haber ofertas de interés o convenientes para la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).

La Comisión de evaluación o el encargado del proceso de compras, durante el proceso de evaluación de las ofertas, podrá solicitar aclaraciones a los proveedores a través del foro del portal www.mercadopublico.cl siempre y cuando estas no les confieran 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.

Los criterios de evaluación de las ofertas, los puntajes y las ponderaciones que se asignarán a cada uno de ellos, serán los siguientes:

FACTORES PARA EVALUAR	
PRECIO	10%
Precio	10%
EXPERIENCIA DEL ORGANISMO EN LA MATERIA	30%
El oferente que posea el mayor número de capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos en esta licitación entre los años 2009 y 2013	10%
EXPERIENCIA DEL CUERPO DOCENTE	30%
Se evaluará a los profesionales por sus años de experiencia en la materia (relatoría, docencia, investigaciones, asesorías, publicaciones).	10
CONTENIDO DEL CURSO: este criterio evaluará si el oferente cumple con lo requerido en las letras E,F,G,H de las presentes bases técnicas, y se ponderará en un 15% de acuerdo al siguiente puntaje:	15%
Empresa que oferte menos de los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y/o la configuración propuesta de las capacitaciones no se adecuó al logro de los objetivos especificados por JUNJI.	1
Empresa que oferte sólo los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI	7
Empresa que oferte además de los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas, otros temas relacionados , que la comisión evalúe como aportes y que la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI.	10
EXIGENCIAS REQUERIDAS: este criterio evaluará si el oferente cumple con lo requerido en la letra D,I,J de las presentes bases técnicas y se ponderará en un 15% de acuerdo al siguiente puntaje:	15%
Empresa que oferte menos de lo requerido en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y/o la configuración propuesta de las capacitaciones no se adecuó al logro de los objetivos especificados por JUNJI.	1
Empresa que oferte sólo lo requerido en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI	7
Empresa que oferte además de los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas, otros temas relacionados, que la comisión evalúe como aportes y que la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI.	10
TOTAL	100%

La asignación de puntaje se describe en la siguiente tabla:

CRITERIOS Y PONDERACIÓN	FACTORES A EVALUAR	PUNTAJE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
PRECIO 10%	Se evaluará el precio ofrecido a través de la siguiente fórmula: $\frac{\text{Precio Oferta Menor} \times 10}{\text{Precio Oferta}}$	Puntaje máximo 10 puntos	Documento que valida la información
		Puntaje Específico; Será asignado según calificación de fórmula a propuesta económica más baja.	Oferta Económica
	La empresa que posea un Precio de Oferta Menor, obtendrá 10 pts. Como máx., el resto será calificado por el resultado de la fórmula.		

CRITERIOS Y PONDERACIÓN	FACTORES A EVALUAR	PUNTAJE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
EXPERIENCIA DEL ORGANISMO EN LA MATERIA 30%	El oferente que posea el mayor número de capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos en esta licitación entre los años 2009 y 2013, se evaluará a través de la siguiente fórmula: $\frac{\text{Oferta con N° de Cursos} \times 10}{\text{Oferta con Mayor N° de Cursos}}$	Puntaje máximo 10 puntos	Documento que valida la información
		Puntaje Específico; Será asignado según calificación propuesta con mayor N° de capacitaciones.	Oferta Técnica
	Para evaluar este criterio deben completar EL ANEXO 7		

CRITERIOS Y PONDERACIÓN	FACTORES A EVALUAR	PUNTAJE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
EXPERIENCIA DEL CUERPO DOCENTE 30%	Se evaluará a los docentes propuestos para la capacitación, el organismo oferente que tenga el mayor promedio de años de experiencia en la materia (relatoría, docencia, investigaciones, asesorías, o publicaciones), se evaluará este a través de la siguiente fórmula: $\frac{\text{Oferta con N° años de experiencia} \times 10}{\text{Oferta con Mayor años de experiencia}}$	Puntaje máximo 10 puntos	Documento que valida la información
		Puntaje Específico; Será asignado según calificación propuesta con mayor N° de experiencia.	Currículum de los docentes propuestos y copia simple de títulos y/certificados
	Para evaluar este criterio deben completar EL ANEXO 8		

CONTENIDOS DEL CURSO 15%	Para evaluar este criterio el oferente deberá adjuntar al portal Mercado Público una descripción (desarrollo) y configuración de los contenidos de la capacitación propuesta.	Puntaje máximo puntos ítem	10 por	Documento que valida la información
	Empresa que oferte menos de los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y/o la configuración propuesta de las capacitaciones no se adecuó al logro de los objetivos especificados por JUNJI.	Puntaje Especifico	1	Oferta Técnica
	Empresa que oferte sólo lo requerido en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI		7	
	Empresa que oferte además de los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas, otros temas relacionados, que la comisión evalúe como aportes y que la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI.		10	
	Desarrollo de los contenidos se refiere a una descripción detallada de cada tema solicitado en las bases y a la presentación de otros contenidos que constituyen un aporte para el cumplimiento de los objetivos del curso. Configuración se refiere a la descripción detallada de horario para cada contenido, metodologías de aprendizaje, evaluación y de seguimiento, material bibliográfico de apoyo y soporte que se utilizara y otros aportes que constituyan mayor tiempo para el tratamiento del tema, delineación de técnicas y herramientas metodológicas para el aprendizaje, la evaluación y el seguimiento y material bibliográfico y de apoyo pedagógico en formato físico y digital.			

EXIGENCIAS REQUERIDAS 15%	Para evaluar este criterio el oferente deberá adjuntar al portal Mercado Público una descripción de lo ofertado, junto con dos propuestas de posibles lugares donde se realizaría el curso, incorporando fotografías o descripción del recinto y sala donde se efectuaría. Además detallar en qué consiste el almuerzo y coffee break, que se va a otorgar.	Puntaje máximo puntos ítem	10 por	Documento que valida la información
	Empresa que oferte menos de lo requerido en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y/o la configuración propuesta de las capacitaciones no se adecuó al logro de los objetivos especificados por JUNJI.	Puntaje Especifico	1	Oferta Técnica
	Empresa que oferte sólo los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas de esta licitación y la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI		7	
	Empresa que oferte además de los contenidos requeridos en las Especificaciones Técnicas, otros temas relacionados, que la comisión evalúe como aportes y que la configuración propuesta de las capacitaciones permita el logro de los objetivos especificados por JUNJI.		10	

No se adjudicarán aquellos oferentes que califiquen con nota 1 en el criterio Contenidos del curso.

No se adjudicarán aquellos que no oferte el total de los contenidos señalados en el Punto II de las Bases Técnicas de la presente licitación.

14. RESOLUCIÓN DE EMPATES

En caso de igualdad de condiciones en el puntaje final, se privilegiará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio experiencia del cuerpo docente, si se mantiene el empate se adjudicará al oferente que obtenga mayor puntaje en el criterio experiencia del organismo en la materia, si el empate persiste se adjudicará al oferente que obtenga mayor puntaje en el criterio metodología.

La Junta Nacional de Jardines Infantiles no estará obligada a adjudicar al proponente cuya oferta económica sea la de menor valor, asimismo, podrá declarar inadmisibles las ofertas, cuando no reúnan los requisitos establecidos en estas Bases Administrativas y Bases Técnicas, y declarar desierta la licitación si no se presentaren oferentes o si las ofertas presentadas no fueren convenientes a los intereses de la Institución.

15. ADJUDICACIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, aceptará la propuesta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes, establecidos en las Bases Administrativas y Bases Técnicas. La adjudicación se materializará a través de una Resolución Exenta del Director Regional, previo informe de la comisión de evaluación de la propuesta.

Clausula de readjudicación:

Al producirse algún incumplimiento de los requerimientos técnicos y otras cláusulas indicadas en las bases de licitación como en la evaluación de las ofertas o la negativa del proveedor de efectuar el servicio, o la no entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y obligaciones laborales, se procederá a efectuar la readjudicación al oferente que siga en puntaje al oferente adjudicado, mediante resolución exenta fundada, dejando constancia en el portal mercado público. Sin derecho a indemnización para el proveedor.

16. DE LA NOTIFICACIÓN

Los resultados de la adjudicación de la licitación se publicarán en el sitio web www.mercadopublico.cl en la fecha indicada en el cronograma de la licitación y se entenderán notificados desde las 24 horas de publicados en el sistema mercado público.

17. FORMA DE PAGO

El pago del servicio contratado se realizará una vez ejecutada la capacitación. Dicho pago se hará efectivo contra presentación de la factura respectiva a la JUNJI, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la recepción conforme del servicio por parte de la Unidad de Desarrollo de las Personas de la Dirección Regional de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).

La Junta Nacional de Jardines Infantiles no entregará anticipos de ninguna especie.

La factura original deberá ser presentada por el proveedor del servicio con su cuarta copia cedible, **a nombre de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, calle Errázuriz N° 1366, RUT 70.072.600-2, Ciudad de Iquique y deben ser presentadas** adjuntando certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y de remuneraciones con una extensión de los últimos 2 años, en la Oficina de Partes de la JUNJI, ubicada en Errázuriz N°1366, Iquique.

En el caso de que la entidad que se adjudique la licitación, registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, el pago producto de la adjudicación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones

18. MULTAS

En el evento que el oferente adjudicado no cumpliera con la entrega del servicio de acuerdo con su oferta y previo informe de la Unidad de Desarrollo de las Personas, la institución tiene la facultad de aplicar mediante Resolución fundada, una multa equivalente a 0,5% del valor total neto, del servicio no entregado conforme, procediéndose a descontar dicho monto del pago total de la respectiva facturación.

Estas multas no serán aplicables en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, las cuales deberán fundamentarse por escrito al Director Regional.

19. REQUISITOS PARA CONTRATAR

La Junta Nacional de Jardines Infantiles exigirá al oferente adjudicado, al momento de contratar, encontrarse inscrito en el Registro de Chile Proveedores. Si el oferente seleccionado no se encontrara inscrito en Chile Proveedores, dispondrá de un plazo máximo de 15 días hábiles, contados del día siguiente hábil de la fecha de notificación de la adjudicación, para efectuar su inscripción en este registro.

En caso que el oferente seleccionado no se encuentre inscrito y no se inscriba en el Registro de Chileproveedores en el plazo indicado, se procederá a adjudicar la siguiente oferta mejor evaluada, o bien, se declarará desierta la licitación, de acuerdo a los intereses del Servicio.

20. FIJACIÓN DE DOMICILIO

Para los efectos de la presente licitación, se fija domicilio en la ciudad de Iquique.

21. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

A término del servicio, la Encargada de Desarrollo de las Personas, calificará en la correspondiente "Evaluación de Proveedores" el comportamiento que haya tenido el oferente adjudicado.

La información contenida en dicho sistema servirá de base para:

- Evaluación de futuras capacitaciones.
- Futuras evaluaciones que sean objeto el proveedor producto de licitaciones en las que participe con el criterio de evaluación "Comportamiento contractual anterior del proveedor".

22. PROHIBICIÓN DE CESION DE DERECHOS

El oferente adjudicado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nazcan del desarrollo de la presente licitación, y en especial lo establecido en las ordenes de compra.

BASES TÉCNICAS CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ AÑO 2013

A. ANTECEDENTES PARA LA LICITACIÓN

Con el fin de satisfacer las distintas necesidades de los clientes en la junta Nacional de Jardines Infantiles, en relación con la eficiencia, seguridad y prestación de apoyo a los clientes internos de nuestra institución, se ha determinado desarrollar un Curso de Capacitación de "Atención al Cliente", con el objeto de elevar y fortalecer el desempeño de sus funcionarios, obteniendo un mayor compromiso con la Institución, junto a la adquisición de conocimientos, hábitos y habilidades personales que faciliten el apoyo a los clientes.

B. OBJETIVOS DEL CURSO

OBJETIVO GENERAL

Conocer y desarrollar habilidades que permitan garantizar un adecuado proceso de atención a los usuarios, generando así una predisposición más favorable de los clientes a la Institución, sus productos y lograr una mayor calidad en el servicio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Reconocer las características de una atención al Cliente de Calidad.
2. Caracterizar las necesidades que tienen los clientes para dar una respuesta de calidad.
3. Aplicar correctamente técnicas de comunicación efectiva.
4. Mejorar la disposición personal para ofrecer un correcto servicio.
5. Aplicar trabajo en equipo para la atención de clientes.

C. NÚMERO DE PARTICIPANTES Y CARACTERÍSTICAS

El curso estará dirigido a **25 participantes** de las comunas de Iquique y Alto Hospicio, que ejercen el rol de: Administrativas de los 16 Jardines Infantiles clásicos de JUNJI, o funcionaria a cargo de estas tareas. Administrativas y/o Secretarias de Dirección Regional.

D. LUGAR DONDE SE DEBE IMPARTIR EL CURSO

El curso, de modalidad presencial, deberá ser impartido en la comuna de Iquique, para un grupo de 25 personas. El oferente deberá contar con un local de fácil acceso para los participantes y apto para la asistencia de personas, cómodamente dispuestas.

E. ÁREAS DE CONTENIDOS

1.- Servicio de Calidad.

- Análisis de la empresa
- La Visión y la Misión
- Del servicio como centro al usuario.
- ¿Quién es el cliente?
- El servicio como producto.

2.- El proceso de atención a los usuarios.

- Reconocimiento.
- Detección de necesidades.
- Satisfacción de las necesidades.
- Servicio adicional.
- ¿Y si el usuario no queda satisfecho?
- Manejo y tratamiento de usuarios difíciles.
- Enfrentando colaborativamente los conflictos.

3.- La comunicación y la relación con los clientes.

- El arte de la Escucha Activa para demostrar empatía.
- Trampas y Barreras Comunicacionales.
- Lenguaje verbal y No verbal.
- Uso correcto de las frases y de las palabras.

4.- La Calidad Personal como base de la calidad del Servicio.

- Generar una actitud positiva.
- La Motivación.
- ¿Cómo manejar la influencia del Estrés en el trabajo?
- Grupos de trabajo y Equipos de Trabajo.
- Etapas de Crecimiento de un Equipo.
- Beneficios y Desventajas del Trabajo en Equipo.

F.- Metodología de Trabajo

El curso teórico-práctico con enfoque interactivo, comprende la estimulación del aprendizaje, la asimilación de contenidos y su puesta en práctica, en el quehacer y contexto específico de los participantes. Dicha metodología contempla un importante énfasis en las dinámicas grupales y Role-Playing para aplicar dichos contenidos a situaciones contingentes y reales de sus trabajos.

G.-MODALIDAD Y DURACIÓN

El curso se debe desarrollar en modalidad presencial, con 20 horas **cronológicas** de duración distribuidas en: (tentativo).

Martes de 08.30 a 17.30 horas

Miércoles 08.30 a 17.30 horas

Jueves de 08.30 a 12.30 horas

H. MATERIAL DE APOYO PEDAGOGICO

Los cursos a impartir deberán facilitar material de apoyo, como carpetas de trabajo, que incluya toda la información necesaria para un correcto desarrollo de la capacitación.

I. EXIGENCIAS REQUERIDAS

- El organismo oferente y los docentes a cargo de los cursos deberán contar con experiencia comprobada en estas materias.
- Se deberá incluir Currículo de los docentes relacionado con la materia de la licitación.
- Los cursos se deberán llevar a cabo entre los meses de mayo a junio de 2013.
- El oferente deberá otorgar **almuerzo**, para los días martes y miércoles, para los **25 participantes** del curso.
- El organismo deberá considerar el local apropiado para dictar el curso, **2 coffee-break** (mañana y tarde), para los días martes y miércoles.

- **1 coffee-break** para la mañana del jueves.
- Presentar capacidad organizativa y de producción de eventos.
- Proveer las condiciones logísticas adecuadas para que la actividad de capacitación se desarrolle en forma exitosa.
- Proveer todo el material necesario, ya sean carpetas, manuales, guías de trabajo, como apoyo para el desarrollo del curso.
- Desarrollar una modalidad presencial y con apoyo tecnológico, considerando power point u otros.
- Proponer una distribución de horas de trabajo o secuencia de actividades, teniendo en cuenta, que el total de las actividades no podrá superar el plazo establecido.

J.- EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- El organismo oferente deberá hacer una evaluación al término del curso, con nota.
- El organismo oferente deberá **entregar a la Unidad de Capacitación un informe técnico de los resultados de la capacitación y certificado grupal**, que contemple nombre del curso, nómina de participantes, calificación de cada uno, fecha, cantidad de horas de duración del curso y timbre de la entidad de capacitación.
- El oferente deberá contemplar la **entrega de certificados** a los funcionarios participantes del curso, dicho certificado debe incluir; nombre del curso, nombre del participante, calificación final, fecha, cantidad de horas de duración del curso y timbre de la entidad de capacitación.

ANEXO 1

CARTA IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

Nombre o Razón social: _____

Rut del Oferente: _____

Teléfono y/o fax: _____

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

Nombres completos del Representante legal: _____

Rut del Representante legal: _____

ANEXO 2

DECLARACIÓN JURADA

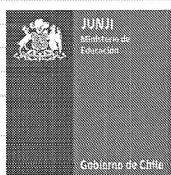
En Iquique, a de de 2012,
don/doña representante legal de la empresa,
....., RUT: Domiciliada en
..... viene en declarar que la entidad que representa, no se encuentra afecta
a las inhabilidades de los artículos 4º, inciso 1º y 6º de la Ley N° 19.886 y 10º de la ley 20.393, que dicen
relación con que:

"Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común. Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas, privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años".

"Ningún órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos 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".

"Prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado. Esta prohibición consiste en la pérdida del derecho a participar como proveedor de bienes y servicios de los organismos del Estado" respecto de las personas jurídicas que hubieran cometido los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

.....
Nombre y Firma Representante Legal
(o Persona Natural según corresponda)



ANEXO N°3 "FORMULARIO DE OFERTA ECONOMICA"
CURSO DE CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACÁ

RUT.:	
RAZÓN SOCIAL.:	
DIRECCIÓN:	
CIUDAD:	

El que suscribe esta Oferta, Sr.(a):.....Representante debidamente autorizado, acepta las condiciones estipuladas en las respectivas Bases Administrativas, Condiciones Contractuales, Bases Técnicas y Documentos, comprometiéndose a la Empresa a vender según requerimiento de las Entidades, lo siguiente:

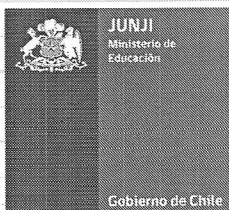
DESCRIPCION DEL SERVICIO	VALORES

ANEXO 4

CARTA ACEPTACION DE BASES

Yo, _____, RUT _____, en representación de la empresa _____, declaro conocer y aceptar las bases administrativas y técnicas de la presente licitación ID N° _____, publicadas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles en el portal web www.Mercadopublico.cl

Firma: _____



ANEXO N°5 "FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA"
CURSO DE CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNJI REGION DE TARAPACA

RUT.:	
RAZÓN SOCIAL.:	
DIRECCIÓN:	
CIUDAD:	

El _____ que suscribe _____ esta _____ Oferta, Sr.(a):.....Representante debidamente autorizado, acepta las condiciones estipuladas en las respectivas Bases Administrativas, Condiciones Contractuales, Bases Técnicas y Documentos, comprometiendo a la Empresa a vender según requerimiento de las Entidades, lo siguiente:

ESPECIFICACIONES TECNICAS

ANEXO 6

ACTA DE CONFIDENCIALIDAD

Nombre o Razón Social: _____

Me comprometo a guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes u otros documentos que me proporcione la JUNJI Región de Tarapacá.

Rut del Oferente: _____

Teléfono y/o Fax: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre Completo del Representante Legal: _____

Rut del Representante Legal: _____

Firma: _____

Anexo 7

Experiencia del Organismo en la Materia entre 2009 y 2013

Antecedentes	Datos
Institución en donde realizó las capacitaciones	
Año en que realizó la capacitación	
Nombre de la capacitación	
Duración (expresar en N° de meses)	
Contacto con la Institución	
Teléfono del contacto	
Correo electrónico del contacto	
Nomina del Equipo profesional de la capacitación: Función:	Nombre:
Presentó copia simple de certificados y/o títulos	Si No

Anexo 8

Experiencia del Cuerpo Docente

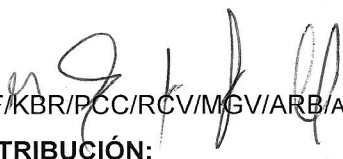
Antecedentes	
Nombre	
Profesión	
Resumen de su trabajo o desempeño:	
Institución:	Nombre del Contacto, teléfono y correo electrónico
Duración:	Años: Meses: Horas:

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




RONEL TORRES FERNANDEZ

DIRECTOR REGIONAL
JUNJI TARAPACA


RTF/KBR/PCC/RCV/MGV/ARB/ARB

DISTRIBUCIÓN:

- Subdirección de Administración y Recursos Humanos
- Subdirección de Recursos Físicos y Financieros
- Oficina de Partes