

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 989 / 2020

MAT.: Dispone llamado a Licitación Pública ID 1477-5-LE20 para contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y Aprueba Bases Administrativas, Técnicas y Anexos.

FECHA: 04 de marzo de 2020.

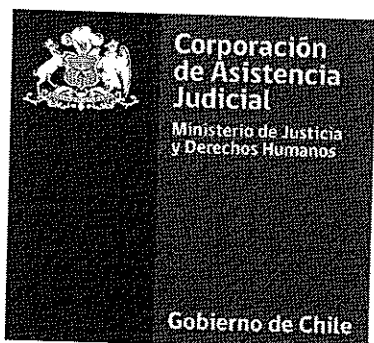
VISTO:

La ley 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; las facultades que me confiere el decreto con fuerza de ley Nº 995, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; lo dispuesto en Sesión de Consejo Directivo de 02 de Agosto de 2019, que designó Director General, reducida a escritura pública con fecha 03 de Septiembre de 2019, ante la notario Público de Santiago doña Claudia Gómez Lucares; la ley 19.886 y su Reglamento aprobado por el decreto Nº 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta Nº1565 de fecha 30 de junio del 2003, que dispone la incorporación al sistema de información de compras y contrataciones públicas de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; la Ley Nº 21.192 de presupuestos del Sector Público para el año 2020; y en la Resolución Nº8 de 2019 de la Contraloría General de la República que Fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón;

CONSIDERANDO:

1º Que, la Corporación de Asistencia Judicial R.M. es un servicio público descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos económicos para hacerlo. Asimismo, se proporcionan los medios para que los egresados y licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales puedan realizar su práctica profesional, para optar al título profesional de Abogado.

2º Que, en este contexto, la Corporación tiene dependencias y Centros de Atención Jurídico Sociales ubicados en las Regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena.



3° Que, dentro de los lineamientos generales de la Corporación, se encuentra garantizar el acceso a la justicia para todos aquellos que no pueden procurársela por sus propios medios sin distinción y proporcionando los medios jurídicos, materiales y de infraestructura para una digna y oportuna atención

4° Que, la obligación de proporcionar y garantizar el acceso a la justicia para todos aquellos que no pueden procurársela, comprende la obligación de la Corporación de utilizar con este propósito todos los medios materiales y tecnológicos disponibles para orientar y proporcionar información a los beneficiarios de la Corporación.

5° Que, en este orden de ideas, la Corporación ha desarrollado diversos canales de comunicación y de transmisión de la información relativa a las diversas gestiones realizadas para el cumplimiento de su objetivo institucional de garantizar el acceso a la justicia.

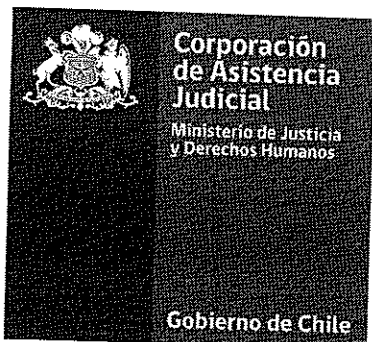
6° Que, dentro de los convenios institucionales de desempeño, se estableció como una de las metas, el diseño e implementación de un mecanismo de medición de satisfacción usuaria en la Línea de Atención de Orientación e Información (OI).

7° Que el servicio requerido no se encuentra disponible en el Catálogo Electrónico de Convenios Marcos.

8° Que, en conformidad a lo indicado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°103 de 2020, del Departamento de Finanzas existen los fondos necesarios para proceder a la contratación;

RESUELVO:

1° APRUÉBANSE, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública ID 1477-5-LE20 para contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, las cuales regularán los derechos y obligaciones de las partes en el proceso de adquisición mediante Licitación Pública que se autoriza mediante la presente Resolución y cuyo texto se inserta a continuación:



BASES ADMINISTRATIVAS

LICITACIÓN PÚBLICA ID 1477-5-LE20 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIAS DE LA REGIÓN METROPOLITANA.

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, en adelante LA CORPORACIÓN, de conformidad con las normas establecidas en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios y su Reglamento, llama a todas las personas naturales y jurídicas a participar en la Licitación Pública contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantenimiento de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Antecedentes Básicos del organismo demandante

Razón Social : CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.
Unidad de Compras : Departamento de Administración. Dirección General.
RUT : 70.786.200-9
Dirección : Huérfanos 626.
Comuna : Santiago.

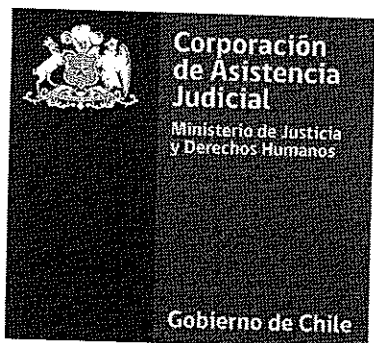
Región en la que se genera la compra: Región Metropolitana

1.2 Antecedentes Administrativos

Número de Adquisición : **1477-5-LE20**

Nombre de la Licitación : Contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantenimiento de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

Tipo de contratación : Licitación Pública menor a 1000 UTM, sin trámite de toma de Razón de la Contraloría General de la República.



Tipo de Adjudicación : Simple, sin emisión automática de orden de compra.

Presupuesto Máximo : \$7.500.000.- IVA incluido, por todo el periodo de vigencia del servicio.

El presupuesto que se compone de la siguiente forma:

\$1.200.000 implementación y configuración, costo por única vez.

\$1.500.000 para cubrir el total de costos fijos mensuales por un periodo de 6 meses.

\$4.800.000 aplicación encuesta por modalidad de IVR/SMS/EMAIL por 6 meses, en las condiciones y cantidad indicada en las Bases Técnicas del presente proceso licitatorio.

Etapas de Apertura : Una etapa.

Duración del contrato : Periodo de implementación más 6 meses de aplicación de la encuesta (del 01 de Mayo al 31 de Octubre 2020).

1.3 Línea de Producto

Para efectos de la presente licitación, se ha definido una única línea de producto, de acuerdo a lo indicado en el siguiente cuadro:

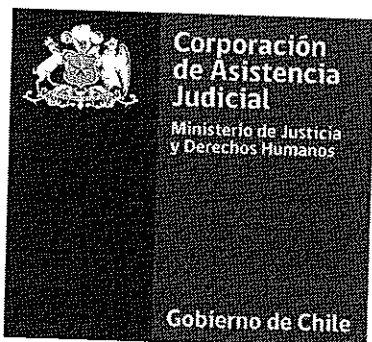
LÍNEA	NOMBRE DE LA LÍNEA DE PRODUCTO	COBERTURA
1	Contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.	Regiones: Metropolitana, De O'Higgins, Del Maule y De Magallanes y la Antártica Chilena.

2. OBJETO

Contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

3. ETAPAS Y PLAZOS

Los plazos que se establecen en el presente proceso de licitación son de días corridos, salvo que las presentes Bases de Licitación, expresamente mencionen días hábiles. No obstante, todo plazo que venciere en día inhábil, se considerará ampliado hasta el día siguiente hábil.

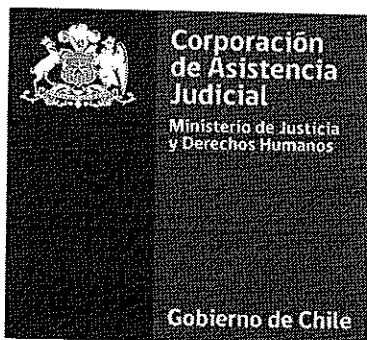


El día de publicación de la presente Licitación Pública se entiende como "día cero". Se entenderá, además, que son días inhábiles los sábados, domingos y feriados. Con todo, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

Las etapas y plazos de la presente licitación son los que se exponen a continuación:

ETAPA	PLAZO
PUBLICACIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN	Hasta las 24 horas después de la total tramitación de la presente Resolución, en la página del portal www.mercadopublico.cl
INICIO DE CONSULTAS	Desde el día de la publicación en el Sistema www.mercadopublico.cl
CIERRE RECEPCIÓN DE CONSULTAS	Al 5 ^{to} día corrido desde la publicación de la licitación
VISITA EN TERRENO	No aplica
PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS	Hasta el 2 ^{do} día corrido siguientes al cierre de las consultas de los Proveedores.
CIERRE DE RECEPCIÓN DE OFERTAS	Al 10 ^{mo} día desde la publicación en el sistema de www.mercadopublico.cl
ENTREGA DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTAS	No aplica para la presente licitación.
APERTURA DE OFERTAS	Al día siguiente del cierre de la recepción de ofertas.
ADJUDICACIÓN	A más tardar a los 5 días corridos desde el cierre de la recepción de las ofertas
REUNIÓN INICIAL	A más tardar a los 2 días corridos desde la adjudicación de la licitación
ENTREGA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	A los 5 días corridos desde la adjudicación de la licitación
FIRMA DE CONTRATO	A más tardar a los 10 días corridos desde la adjudicación de la licitación.

Cabe señalar que en el evento que se amplíe el plazo correspondiente a una de las etapas antes descritas, de acuerdo a lo señalado en el subtítulo 6.3 denominado "Modificaciones" de las Bases Administrativas, las fechas de vencimiento de los plazos consecutivos se verán modificadas en la misma cantidad de días.



4. PARTICIPANTES DE LA LICITACION

Podrán participar en esta licitación pública las personas naturales, jurídicas o las uniones temporales de proveedores, chilenas o extranjeras que, cumpliendo los requisitos señalados en las presentes bases, presenten sus ofertas en la oportunidad y forma establecida en las mismas.

No podrán participar en la presente licitación los oferentes que, al momento de presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas anti sindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores conforme con lo dispuesto en el artículo 4º, inciso primero, parte final, e inciso sexto, de la Ley Nº 19.886.

Los oferentes deberán firmar una *Declaración Jurada Simple de Inhabilidades*, la cual se encuentra contenida en el Anexo Nº 2 de las presentes Bases.

5. DE LAS BASES

5.1 Publicación

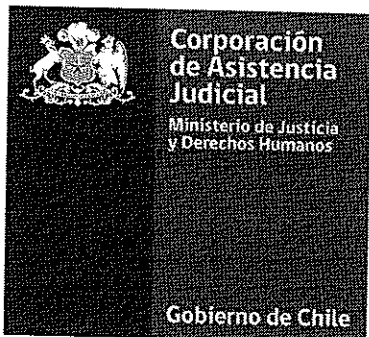
Los archivos que contienen el texto de las presentes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos, se encontrarán disponibles en el Portal Mercado Público, a contar de la fecha estipulada en el Título Nº 3, denominado *Etapas y Plazos* de las Bases Administrativas.

5.2 Legislación Aplicable

La presente licitación se registrará de acuerdo a las disposiciones de la Ley Nº 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo de Hacienda Nº 250/2004 y sus modificaciones posteriores.

Igualmente las obligaciones que contraiga el adjudicatario de la presente Licitación, se registrarán por el ordenamiento jurídico Chileno y por los instrumentos, que a continuación se detallan, estableciéndose el siguiente orden de prelación:

- a) Ley 19.866 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.
- b) Bases de Licitación y Anexos.
- c) Respuestas y aclaraciones de las Bases Técnicas y/o Administrativas, y sus modificaciones, en la eventualidad de haberse formulado.
- d) Resolución de Adjudicación.
- e) Oferta del adjudicatario.
- f) Contrato.
- g) Orden de Compra



6. CONSULTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES

6.1 Recepción de Consultas

Todo oferente que requiera una aclaración ya sea de carácter técnico, administrativo y/o económico, podrá formular preguntas dentro del periodo indicado en el Título N° 3 denominado *Etapas y Plazos* de las presentes Bases. Las respuestas se pondrán a disposición de **todos los oferentes interesados, a través del Sistema de Mercado Público**, dentro del plazo indicado en el mismo título, y pasarán a formar parte integrante de las Bases de la presente licitación para todos los efectos legales.

Se entiende que las respuestas contribuyen a determinar el alcance y sentido de las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos, según sea su naturaleza, por lo que deben ser consideradas por los oferentes para la presentación de sus ofertas.

6.2 Aclaraciones

LA CORPORACIÓN podrá, asimismo, efectuar de oficio, aclaraciones respecto de la presente licitación, junto con las respuestas a las consultas que efectúen los oferentes.

En ningún caso mediante el procedimiento de aclaraciones se podrán modificar las Bases que rigen la presente licitación pública.

6.3 Modificaciones

Las modificaciones que **LA CORPORACIÓN** determine efectuar a las Bases de Licitación, podrán realizarse sólo hasta antes de la fecha indicada para el cierre de recepción de ofertas y deberán ser aprobadas mediante Acto Administrativo de **LA CORPORACIÓN** totalmente tramitado, fijando un nuevo plazo prudencial para que los oferentes interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tales modificaciones, de conformidad en lo estipulado en el artículo 19 del Reglamento N°250/2004, de la Ley N°19.886.

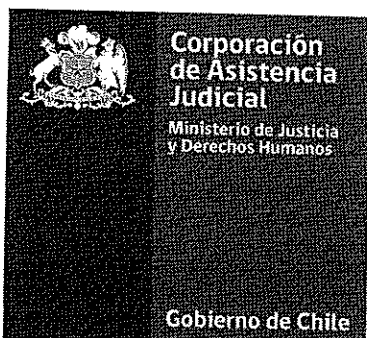
7. DE LA PRESENTACION DE LAS OFERTAS

7.1 Requisitos

El oferente deberá ingresar su propuesta técnica, económica y administrativa en formato electrónico a través del Sistema del Portal Mercado Público, debiendo cumplir con todos y cada uno de los requisitos, tanto de forma como de fondo.

No se recibirán ofertas que no hayan sido ingresadas a través del Sistema de Información del Portal Mercado Público.

La sola circunstancia de presentar una propuesta para esta licitación, implica que el respectivo oferente ha analizado las Bases Administrativas, Bases



Técnicas y Anexos, sus modificaciones, aclaraciones y respuestas a las preguntas de la licitación, si las hubiere, con anterioridad a la presentación de su oferta, y que manifiesta su conformidad y aceptación sin ningún tipo de reservas ni condiciones, a las estipulaciones contenidas en estas bases.

7.2 Vigencia de la Oferta

El oferente debe indicar expresamente en su oferta el período de vigencia de la misma, la que no podrá ser inferior a **90 días** corridos contados desde la fecha de Cierre de Recepción de Ofertas, señalado en el portal Mercado Público.

La oferta que no cumpla a lo menos con dicho período de vigencia, no será evaluada y será declarada inadmisibles. En caso de no indicar plazo alguno se entenderá que la oferta cumple con la vigencia solicitada, incluida la prórroga si resultare procedente, en conformidad al párrafo siguiente.

Si dentro del plazo antes descrito, por motivos de fuerza mayor, **LA CORPORACIÓN** se viera impedida de realizar la adjudicación, podrá solicitar una prórroga de la vigencia de la oferta, a través del portal Mercado Público, antes de la fecha de término de vigencia de la misma, por un plazo máximo de **90 días** corridos contados desde la fecha de la solicitud de prórroga. En tal caso, el oferente deberá prorrogar igualmente su garantía de seriedad de la oferta por un plazo no inferior al de la prórroga.

Si alguno de los oferentes no aceptase efectuar la prórroga solicitada, se entenderá que ha desistido de su oferta, en cuyo caso se procederá a la devolución de la garantía de seriedad de la oferta.

7.3 Antecedentes Administrativos

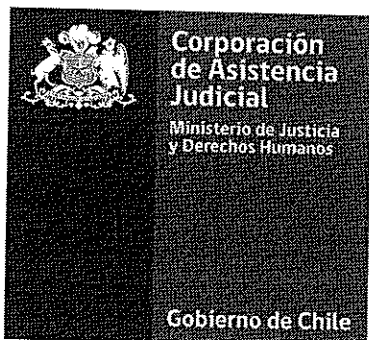
Al momento de presentar su oferta, el oferente deberá completar la información requerida a través de los Anexos Administrativos, contenidos en el sitio www.mercadopublico.cl, que se indican a continuación:

- Anexo N° 1
- Anexo N° 2
- Anexo N° 3
- Anexo N° 4
- Anexo N° 5

7.4 Antecedentes Técnicos

A su vez, el oferente deberá ingresar la información técnica requerida a través de la opción "Anexos Técnicos" del sitio www.mercadopublico.cl, que se indican a continuación:

- Propuesta Técnica en formato propio.
- Carta Gantt implementación del servicio en formato propio.
- Anexo N°7 Oferta Técnica



- Adjuntar contratos, facturas y/o órdenes de compra que acrediten al menos 5 clientes en servicios de características similares al licitado (encuestas masivas mediante plataforma multicanal IVR/SMS/email).

7.5 Antecedentes Económicos

Asimismo, el oferente deberá completar la información económica requerida en los Anexos Económicos dispuestos en el sitio www.mercadopublico.cl que se indican a continuación:

- Anexo N° 6, "OFERTA ECONÓMICA"

Cabe mencionar que al momento de presentar su oferta, el oferente deberá ingresar los valores totales netos y brutos, en pesos, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°6, con objeto de evaluar el precio bruto del servicio, que en definitiva será el precio que **LA CORPORACIÓN** pagará por el servicio adjudicado. Se establece que los valores netos, se solicitan en virtud de las disposiciones vigentes que regulan el funcionamiento del Portal Mercado Publico.

Los oferentes deben considerar en su propuesta económica todos los gastos involucrados, incluidos los de personal, remuneraciones, pagos previsionales, materiales, servicios, equipos, permisos, traslados, derechos, impuestos, distribución y en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio, sea éste directo, indirecto o a causa de él. Los costos en que incurra el oferente, derivados de la presentación de la propuesta, son de su exclusivo cargo y en el caso de no resultar adjudicada su oferta, no darán origen a indemnización alguna.

En el evento que los oferentes no presenten los anexos indicados en los subtítulos 7.3 y 7.4 precedentes, en el plazo establecido para la presentación de las ofertas, **LA CORPORACIÓN** podrá requerirlos, aplicando lo dispuesto en el subtítulo 11.3 denominado "Criterio Cumplimiento de Requisitos de Presentación de Oferta".

8. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

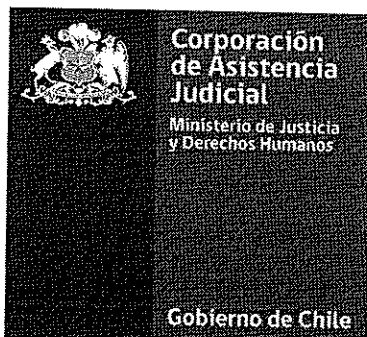
LA CORPORACIÓN podrá declarar inadmisibles toda propuesta que no se ajuste a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

9. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

En conformidad al monto de la presente licitación, no aplica la entrega de garantía de seriedad de la oferta.

10. APERTURA DE LAS OFERTAS

El acto de apertura de la Licitación se realizará en una etapa, y se efectuará a través del Sistema de Información, en el cual se procederá a la aceptación o rechazo, mediante acta fundada de las ofertas, en el plazo y horario



establecido en el Título N° 3, denominado *Etapas y Plazos* de las presentes Bases Administrativas.

No se contempla la asistencia presencial de los oferentes a este acto.

La aceptación de una oferta en el acto de apertura, solo determinará que aquella será evaluada técnica, económica y administrativamente por la Comisión Evaluadora y conforme a los criterios de Evaluación contemplados en las presentes Bases de Licitación.

Las ofertas recibidas quedarán registradas en el Acta de Apertura Electrónica del sistema del Portal www.mercadopublico.cl

11. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

11.1 Comisión Evaluadora

La evaluación de las ofertas será realizada por una Comisión Evaluadora, que para su funcionamiento se conformará por los siguientes funcionarios públicos:

- a. Jefe (a) del Departamento de Informática.
- b. Jefe (a) del Departamento de Planificación y Control de Gestión.
- c. Coordinadora de Gestión del Depto. de Planificación y Control de Gestión.
- d. Jefe (a) Departamento de Administración.
- e. Jefe (a) Departamento Jurídico.

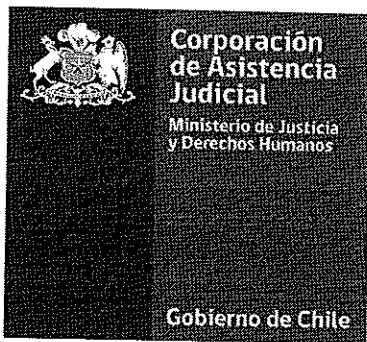
La Comisión será integrada por los funcionarios indicados precedentemente, y/o a quienes estos designen en su reemplazo, cuando dichos funcionarios se encuentren impedidos de integrarla.

La individualización de la Comisión Evaluadora se formalizará a través de la Resolución Exenta de Adjudicación del Director General de **LA CORPORACIÓN**.

Los miembros de la Comisión, no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de conformidad a la normativa vigente al momento de la evaluación y se publicará la declaración jurada respectiva en el portal Mercado Público, por cada miembro de la comisión.

Los integrantes de la Comisión Evaluadora, deberán ser funcionarios públicos, internos o externos a **LA CORPORACIÓN**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo N° 37 del Reglamento 250/2004, de la Ley N° 19.886. Excepcionalmente, y de manera fundada, podrán integrar esta comisión personas ajenas a la administración y siempre en un número inferior a los funcionarios públicos que la integren.

Además, a requerimiento del Director General de **LA CORPORACIÓN**, podrán participar en esta comisión, en calidad de asesores, hasta dos profesionales expertos, de conformidad con lo dispuesto por la norma citada en el párrafo precedente.



Serán funciones de la comisión evaluadora las siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en las presentes Bases de Licitación.
- b) Evaluar las Ofertas Técnicas y Económicas que se ajusten a las especificaciones de las presentes Bases.
- c) Presentar al Director General de **LA CORPORACIÓN** los resultados de la evaluación de las ofertas y proponer adjudicar, de acuerdo a los criterios de evaluación contemplados en las presentes Bases.

En el evento que la Comisión Evaluadora constate que alguna o todas las ofertas evaluadas exceden el presupuesto disponible, propondrá rechazar la(s) oferta(s) presentada(s). En el evento que todas las ofertas recibidas superen el presupuesto disponible, **LA CORPORACIÓN** podrá declarar desierto el proceso licitatorio, mediante Resolución Fundada.

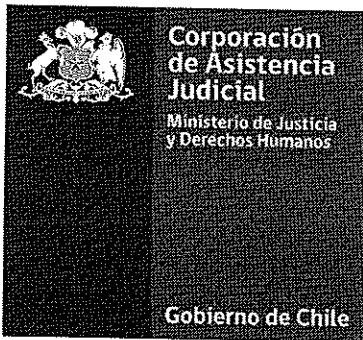
11.2 Errores, Omisiones y/o reclamos

Una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, **LA CORPORACIÓN** podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de éstos no le confieran a tales oferentes una situación de privilegio respecto de los demás participantes, esto es, en tanto no se afecten los **Principios de Estricta Sujeción a las Bases y de Igualdad de los Oferentes**. La **CORPORACIÓN** informará al resto de los oferentes de dicha solicitud, a través del Sistema de Información.

En caso que **LA CORPORACIÓN** solicite a los oferentes que salven errores u omisiones formales, podrá hacer uso de la aplicación del Portal de Mercado Público denominada "Aclaración de Ofertas", para realizar consultas o solicitar información a los oferentes. Asimismo, en caso que al momento de realizar la apertura electrónica cualquiera de los oferentes hubiere incurrido en algún error u omisión formal, se solicitará que lo corrija a través de icono "Aclaración de Ofertas".

LA CORPORACIÓN 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, establecido en el Título N° 3 denominado *Etapas y Plazos*, de las Bases Administrativas, o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

El plazo que tendrá el oferente para salvar los errores u omisiones y para presentar certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido al momento de efectuar sus ofertas a través de la aplicación del Portal de Mercado Público denominada Foro Inverso, será de hasta 24 horas, contado desde la publicación de la solicitud.



Tanto las aclaraciones solicitadas por **LA CORPORACIÓN**, como sus respectivas respuestas, pasarán a formar parte integrante de las obligaciones del adjudicatario.

Se establece además que el mecanismo que tendrán los participantes para generar reclamos, será a través del módulo respectivo de **Gestión de Reclamos** de la página web a la que tiene acceso cada oferente en Mercado Público.

11.3 Proceso de Evaluación

La Comisión Evaluadora deberá evaluar los antecedentes que constituyen la oferta, y rechazará las ofertas que no cumplan con los requisitos técnicos mínimos establecidos en las presentes Bases.

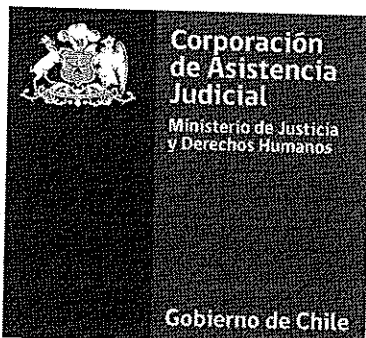
La evaluación de las ofertas se efectuará a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien y/o servicio ofrecido. Para efectos del anterior análisis, **LA CORPORACIÓN** se remitirá a los criterios de evaluación definidos en el Título N° 12 denominado *Criterios de Evaluación*.

Será responsabilidad de los oferentes entregar toda la información requerida en las presentes Bases de Licitación, que permita a la Comisión Evaluadora una correcta evaluación de sus ofertas.

Para realizar la evaluación económica, se considerarán los precios brutos indicados por cada oferente en el **Anexo N° 6**, denominado *Oferta Económica*. No obstante lo anterior, para adjudicar la licitación se tendrá en cuenta el presupuesto máximo estimado indicado en las presentes Bases.

Durante el periodo de evaluación, **LA CORPORACIÓN** no podrá tener contacto con los oferentes, salvo para los efectos de requerir antecedentes y efectuar aclaraciones a través de la "Aclaración de Ofertas", según lo señalado en el Subtítulo N° 11.2 denominado *Errores y Omisiones*, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.

La Comisión Evaluadora asignará puntajes de acuerdo a los criterios de evaluación contemplados en el Título N°12 de las presentes Bases de Licitación.



12. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

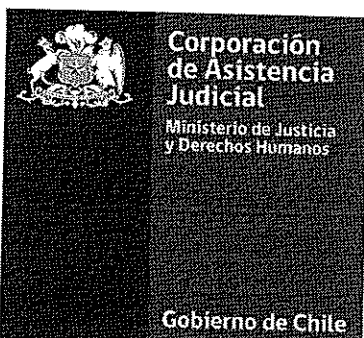
LA CORPORACIÓN deberá evaluar las ofertas presentadas de acuerdo a los criterios de evaluación que a continuación se señalan:

Criterio	Porcentaje
Evaluación Técnica	50%
Evaluación Económica	45%
Requerimientos Formales de la Oferta	5%

CRITERIO EVALUACIÓN TÉCNICA (50%):

LA CORPORACIÓN revisará la propuesta técnica respecto al cumplimiento de los puntos mínimos requeridos en las presentes bases, aplicando las siguientes ponderaciones de acuerdo a cada factor, los cuales sumados darán origen al puntaje técnico final:

Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes
Experiencia del Oferente	10	(Puntaje obtenido por el oferente)*10%	Acredita más de 10 clientes con certificados de experiencia o documentos equivalentes. 100
			Acredita con certificados o documentos equivalentes solicitados experiencia entre 6 y 10 clientes (ambos inclusive) 50
			Acredita con certificados o documentos equivalentes solicitados la experiencia mínima exigida en bases (5 clientes) 0
Tiempo de Implementación	30	(Puntaje obtenido por el oferente)*30%	El oferente disminuye plazos de implementación en 5 días o más 100
			El oferente disminuye plazos de implementación entre 4 y 3 días. 50
			El oferente cumple con los plazos mínimos estipulados para implementación establecidos en bases. 0
Adicionales al servicio	10	(Puntaje obtenido por el oferente)*10%	El oferente ofrece como servicio adicional la Incorporación de 4 o más modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de al menos cuatro modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación. 100
			El oferente ofrece como servicio adicional la Incorporación 3 modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de al menos tres modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación. 50



			El oferente que proponga como servicio adicional la incorporación de 2 o menos modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de 2 o menos modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación, obtendrá puntaje 0 en este criterio.	0
--	--	--	--	---

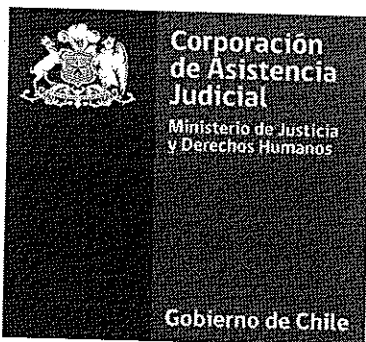
Nota: para los efectos de la acreditación de experiencia, se considerarán instrumentos válidos, la certificación de experiencia emitida por uno o más clientes, las órdenes de compra, facturas o documentos equivalentes que den cuenta de la prestación de los servicios en las condiciones equivalente o similares a las requeridas en el presente proceso licitatorio.

CRITERIO EVALUACIÓN ECONÓMICA (45%)

OFERTA ECONÓMICA

Evaluación obtenida de información proporcionada en el Anexo N°6 señalado en las bases.

COSTO FIJO (40%)			
Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes
Precio Implementación y configuración	25%	$((\text{Precio mínimo Ofertado}) / (\text{Precio Oferente Evaluado}) * 100)$	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
Precio Costo Fijo	15%	$((\text{Precio mínimo Ofertado}) / (\text{Precio Oferente Evaluado}) * 100)$	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
COSTO VARIABLE (60%)			
Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes
Precio variable costo IVR	50%	$((\text{Precio mínimo Ofertado}) / (\text{Precio Oferente Evaluado}) * 100)$	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
Precio variable costo SMS	5%	$((\text{Precio mínimo Ofertado}) / (\text{Precio Oferente Evaluado}) * 100)$	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
Precio variable costo correo electrónico	5%	$((\text{Precio mínimo Ofertado}) / (\text{Precio Oferente Evaluado}) * 100)$	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.



REQUISITOS FORMALES DE LA OFERTA (5%)

Ítem Evaluado	%	Descripción y/o asignación Puntajes	Puntaje
Cumplimiento de Requisitos formales de la Oferta	5%	Acompaña todos los antecedentes solicitados en la oferta y no requiere aclaraciones	100
		Oferente salva errores u omisiones o acompaña certificados o antecedentes dentro del plazo otorgado por la Corporación.	50
		No acompaña antecedentes ni certificados que subsanen observaciones efectuadas, ni salva errores u omisiones, o subsana fuera de plazo	0

13. Criterio de Desestimación de Ofertas

En caso que alguna oferta presente equipos que no cumplan con los requisitos técnicos mínimos exigidos, dicha oferta será **rechazada en la apertura de la licitación**.

13.1 Criterio de Resolución de Empates

En caso de empate se adjudicará al proponente que haya obtenido mayor puntaje en el factor denominado "Evaluación Técnica" del criterio "Tiempo de Implementación"; y de persistir el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido mayor puntaje en la "Evaluación Económica". Si aun así persiste el empate, resolverá dicha situación Director General de la Corporación, en razón de la superior conveniencia para la institución.

14. ACTA DE EVALUACIÓN

Una vez concluido el proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora confeccionará un Acta de Evaluación en la que dejará constancia, del puntaje final obtenido por cada una de las propuestas evaluadas.

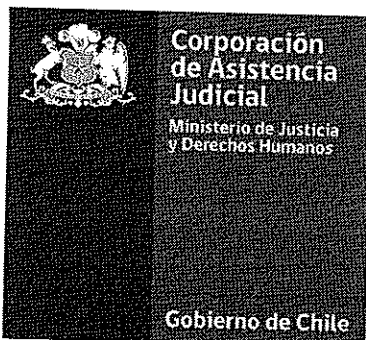
Dejará constancia sobre las propuestas que no cumplen con los requisitos mínimos y en general, sobre cualquier hecho relacionado con el proceso de evaluación que le merezca comentar.

En atención a los criterios de evaluación, sus correspondientes puntajes y puntuaciones, la Comisión Evaluadora propondrá al Director General, adjudicar la oferta que resulte más ventajosa.

15. ADJUDICACIÓN O DECLARACIÓN DE DESERCIÓN DEL PROCESO

LA CORPORACIÓN adjudicará la propuesta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación establecidos en las presentes Bases de Licitación, con sus correspondientes puntajes y ponderaciones, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

La adjudicación se realizará mediante acto administrativo totalmente tramitado del servicio, cuya notificación se entenderá practicada luego de transcurridas



24 horas contadas desde que **LA CORPORACIÓN** publique en el Sistema de Información.

LA CORPORACIÓN no adjudicará la presente licitación a una oferta que no cumpla con las condiciones y requisitos establecidos en las presentes bases, ni a ofertas que no emanen de quien no tiene poder suficiente para efectuarlas representando al respectivo oferente, sin perjuicio de la ratificación posterior que se realice en conformidad a la ley.

Una vez adjudicado el proceso de licitación, la contraparte técnica de **LA CORPORACIÓN** se contactará con el adjudicatario, para coordinar la Reunión de Inicio y la ejecución del servicio. Esta reunión se realizará en un plazo máximo de **5 días corridos**, contados desde la fecha de adjudicación. El objetivo de la reunión inicial es ajustar expectativas entre las partes, y fundamentalmente, discutir y establecer los hitos de control de la Carta Gantt del Plan de Implementación propuesto por el adjudicatario.

16. FACULTAD DE READJUDICACIÓN

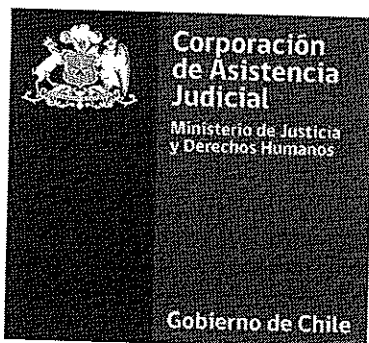
LA CORPORACIÓN podrá, en caso que el adjudicatario se rehúse a suscribir el contrato, no lo haga en tiempo y forma, no entregue la garantía de fiel cumplimiento del contrato, se desista de su oferta, o sea inhábil para contratar con el Estado, de acuerdo a los términos de la Ley 19.886 y su Reglamento, adjudicar al oferente que le sigue en puntaje de acuerdo a la evaluación de las propuestas, quien deberá cumplir con las exigencias establecidas en las presentes Bases.

En el caso que se presenten respecto del proponente re adjudicado las mismas circunstancias descritas anteriormente, **LA CORPORACIÓN** podrá volver a re adjudicar y así sucesivamente, respecto de todos los oferentes que hayan reunido los requisitos para adjudicar.

El plazo que tendrá **LA CORPORACIÓN** para re adjudicar el presente proceso de licitación, será desde la fecha de notificación de la adjudicación en el portal Mercado Público hasta la fecha de suscripción del contrato.

17. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la adjudicación, deberá presentar una caución o garantía de fiel cumplimiento del contrato, que podrá consistir en una boleta de garantía bancaria con carácter de irrevocable pagadera a la vista, vale vista, certificado de fianza o póliza de seguros sin liquidador y de ejecución inmediata, tomada por el oferente a nombre de **LA CORPORACIÓN**, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del adjudicatario, así como para cubrir el pago de las multas que pudieran originarse durante la ejecución del contrato, en caso de ser procedente.



Esta caución deberá ser extendida en forma nominativa, a la vista o de ejecución inmediata, y con el carácter de irrevocable a nombre de la **CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA**, RUT: 70.786.200-9, por un monto equivalente al **15%** del valor total del contrato, en pesos chilenos y su vigencia debe comprender todo el período de ejecución del contrato y deberá exceder en a lo menos 90 días corridos a la fecha de término del respectivo contrato. La caución debe contener la siguiente glosa: **"Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de contrato adjudicado en el marco de la propuesta publica ID 1477-5-LE20"**.

Si el adjudicatario no entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, se tendrá por desistido de su oferta, y **LA CORPORACIÓN**, de conformidad con lo establecido en el Título N°16 denominado *Facultad de Re adjudicación*, de las presentes Bases podrá readjudicar el proceso.

En caso que la ejecución de los servicios se prolongue más allá del plazo de vigencia inicial del contrato, el adjudicatario deberá reemplazar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento con una anticipación de al menos 10 días hábiles a su vencimiento, por otra de las mismas características, y con una vigencia que exceda en a lo menos 90 días contados desde el término de la extensión de la vigencia del contrato.

En caso de no pago de las multas ejecutadas en virtud de los incumplimientos contractuales, **LA CORPORACIÓN** quedará facultada para hacer efectiva esta garantía, de conformidad a lo estipulado en el Título N°23 denominado *De las Sanciones y Multas*.

LA CORPORACIÓN podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel cumplimiento de Contrato, cuando exista Término Anticipado de Contrato, imputable al adjudicatario, según se señala en el Título N° 24 de las presentes bases, denominado *Causales de Término Anticipado de Contrato*.

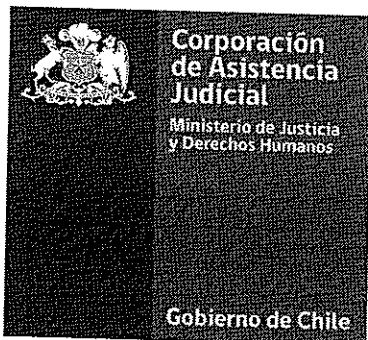
18. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

La Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato se restituirá una vez que transcurran los 90 días corridos contados desde la fecha de término del respectivo contrato y se encuentren cumplidas todas y cada una de las obligaciones emanadas del contrato.

19. REQUISITOS PARA CONTRATAR AL OFERENTE ADJUDICADO

Del Registro de Chile Proveedores

El oferente adjudicado que estuviere inscrito en el Registro de Chile Proveedores en calidad de *HABIL* para contratar con el Estado, y que tenga registrada la documentación en la viñeta documentos acreditados de dicho



portal, no necesitará acompañar la documentación legal que se señala en este título, por encontrarse ya digitalizada en dicho registro. Sólo deberá acompañar aquella documentación legal que acredite sus actualizaciones entre la fecha de la inscripción en el registro y la de su selección, y un certificado de vigencia de la persona jurídica, según sea el caso.

Para la suscripción del contrato, el oferente adjudicado deberá encontrarse inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, Chile Proveedores. Si no estuviere inscrito, deberá presentar la documentación legal que se señala en este título, en la Oficina de Partes la Dirección Nacional de **LA CORPORACIÓN**, y deberá inscribirse en el registro de Chile proveedores, en un plazo de hasta **3 días hábiles**, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación.

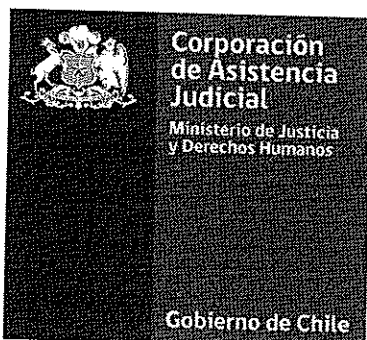
En caso de que el oferente adjudicado no entregare alguno de los documentos solicitados, dentro de plazo indicado, o se formularen reparos a alguno de ellos, **LA CORPORACIÓN** otorgará por correo electrónico, un plazo adicional de **1 día hábil**, para completar la documentación y/o subsanar las observaciones, ya sea vía carta certificada o correo electrónico.

Si transcurrido este plazo, el oferente adjudicado no hace entrega de los documentos faltantes, no ha subsanado las observaciones que se le hubieren formulado y/o no se inscribe en el portal de Chile Proveedores, se procederá a realizar la re adjudicación según lo establecido en el Título N° 16, denominado *Facultad de Re adjudicación*, de las Bases Administrativas, o bien, podrá declarar desierta esta licitación.

Si el oferente adjudicado se encontrara en estado INHABIL en el registro de Chile Proveedores, deberá regularizar dicha situación en un plazo no superior a **3 días hábiles**, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación.

Documentación Legal Requerida tratándose de Personas Jurídicas

- Copia de la escritura pública de su constitución o de sus estatutos, si se trata de una persona jurídica sin fines de lucro y de cada una de sus modificaciones, si las hubiera. En el caso que se trate de personas jurídicas constituidas o modificadas en conformidad a lo prescrito por la Ley N° 20.659 y su Reglamento, se acompañarán los documentos que en conformidad a esta ley acrediten su constitución o modificación.
- En el caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores deberán acompañarse el documento que formaliza la unión en la forma prevista por el Artículo 67 Bis del D.S 250 del Ministerio de Hacienda que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- Copia de la publicación del extracto en el Diario Oficial de la escritura de constitución de la sociedad y de cada una de sus modificaciones, si las hubiera. En el caso que se trate de personas jurídicas constituidas o modificadas en conformidad a lo prescrito por la Ley N° 20.659 y su Reglamento, se acompañarán los documentos que en conformidad a esta ley acrediten su constitución o modificación.



- Copia de la inscripción del extracto de la escritura social en el registro de comercio que corresponda y de cada una de sus modificaciones, si las hubiera. Si es una persona jurídica sin fines de lucro deberá adjuntar certificado de personalidad jurídica vigente otorgado por el Ministerio de Justicia, donde conste su actual Directorio. En el caso que se trate de personas jurídicas constituidas o modificadas en conformidad a lo prescrito por la Ley N° 20.659 y su Reglamento, se acompañarán los documentos que en conformidad a esta ley acrediten su constitución o modificación.
- Certificado de vigencia de la sociedad no superior a 30 días. En el caso de que se trate de una persona jurídica sin fines de lucro deberá adjuntar un certificado de personalidad jurídica vigente, otorgado por el Ministerio de Justicia, donde conste su actual directorio.
- Copia del Rut de la sociedad o de la persona jurídica.
- Documento en que conste la personería del representante legal, y su facultad para suscribir contratos, con vigencia no superior a 60 días.
- Copia Rut del representante legal.
- Declaración Jurada de no estar afecto a la prohibición para celebrar actos y contratos del Artículo 8 N° 2 y 10 de la Ley 20.393, contenida en el Anexo N° 2, denominada "*Declaración Jurada Simple del Oferente e Inhabilidades*".

Documentación Legal Requerida tratándose de Personas Naturales

- Fotocopia legalizada de la Cedula Nacional de Identidad.
- Iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Internos.

Documentación Legal requerida tratándose de Uniones Temporales de Proveedores.

- Escritura Pública donde consta la conformación de la Unión Temporal de Proveedores.
- Fotocopias legalizadas de iniciación de Actividades de todos los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores.

20. CONTRATO Y ÓRDEN DE COMPRA

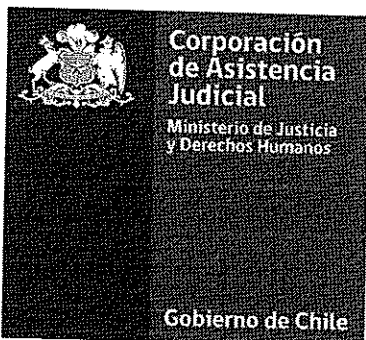
De la Suscripción y Vigencia del Contrato

En conformidad a lo previsto por el Artículo 63 del DS 250 de 2004 la adquisición se formalizará mediante la emisión de la respectiva orden de compra y su aceptación por parte del prestador.

La fecha de puesta en marcha de este servicio es el **15 de abril de 2020**.

Modificaciones Contractuales

El contrato podrá ser modificado, previo acuerdo de las partes y siempre que no se alteren los elementos esenciales del mismo.



Su formalización se realizará a través de la suscripción del instrumento modificatorio correspondiente, en este caso la emisión de una de orden de compra adicional, aprobado por el respectivo acto administrativo totalmente tramitado.

Además, el contrato podrá prorrogarse por una sola vez en conformidad a lo previsto en el Artículo 12 del D.S 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, mediante resolución fundada.

En el evento, que la modificación implique un aumento en el valor del contrato, que en ningún caso podrá ser superior al **20%** del valor total del mismo, el adjudicatario deberá consignar una nueva Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, la cual deberá cumplir con las mismos requisitos estipulados en el Título N° 17, denominado "*Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato*", de las presentes Bases Administrativas.

21. FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

Del Presupuesto

La contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana contará con un presupuesto de \$7.500.000.- impuestos incluidos, para toda la duración del contrato, el cual se distribuye de la siguiente forma:

\$1.200.000 implementación y configuración, costo por única vez.

\$1.500.000 costo fijo mensual por 6 meses.

\$4.800.000 aplicación encuesta IVR/SMS/EMAIL por 6 meses, en las condiciones y cantidad indicada en las Bases Técnicas del presente proceso licitatorio.

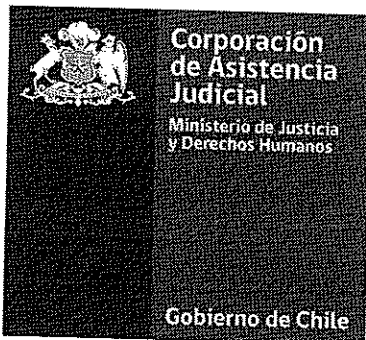
LA CORPORACIÓN pagará al adjudicatario por el servicio efectivamente prestado, de acuerdo al precio mensual Bruto Ofertado para el servicio integral y el costo variable asociado al valor unitario de las encuestas realizadas en conformidad a lo indicado en el Anexo N°6 denominado *Oferta Económica*.

Reajustes anuales:

No incluye reajustes

Forma de Pago

Una vez suscrito el contrato, **LA CORPORACIÓN** emitirá una Orden de Compra inicial por el costo de implementación ofertado, luego mes a mes se emitirá una OC por los 6 meses de duración de aplicación de la encuesta, correspondiente al variable del contrato más el costo fijo mensual. El pago de



los servicios se realizará en cuotas sucesivas por mes vencido mientras dure el contrato.

Facturación

El adjudicatario deberá presentar la factura, en la Oficina de Partes de la Dirección General de **LA CORPORACIÓN**, ubicada en calle Agustinas N° 1419, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

Junto con la factura el adjudicatario debe presentar informe técnico correspondiente al periodo facturado, el cual se detalla en las bases técnicas de la presente licitación.

La Corporación se reserva poder solicitar, si así lo estimara, certificados emitidos por la Inspección del Trabajo competente o el Organismo pertinente, que acrediten que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales e indemnizatorias de todos y cada uno de los trabajadores que hubieran prestado servicios personales durante la ejecución del servicio contratado.

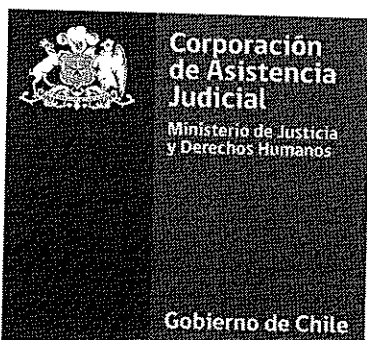
LA CORPORACIÓN se reserva la facultad de solicitar información adicional al adjudicatario, en cualquier tiempo, que le permita comprobar el debido cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

El pago de la factura se realizará en un plazo de 30 días contados desde su recepción. Para efectuar dichos pagos se requerirá la entrega del correspondiente Certificado de Recepción Conforme emitido por el Coordinador Técnico de la Unidad de Participación y Atención Ciudadana y Atención No Presencial.

22. CONTRAPARTE TÉCNICA

Para efectos de la presente Licitación, y del correspondiente control del contrato, será contraparte técnica la Jefa del Departamento de Planificación y Control de Gestión, o los profesionales que dicha jefatura designe. Las funciones de la Contraparte Técnica comprenden:

- Convocar a la Reunión de Inicio posterior a la adjudicación y coordinar su fecha de realización. Cabe señalar, que esta reunión será convocada dentro de los 5 días siguientes a la fecha de adjudicación.
- Establecer, en conjunto con el adjudicatario, en la reunión inicial, los hitos de control de avance del proceso de implementación, de acuerdo a las etapas planificadas en la carta Gantt del adjudicatario.
- Controlar el cumplimiento de los hitos de avance indicados en el punto precedente, y la ejecución del Plan de Contingencia, por parte del adjudicatario, cuando corresponda.
- Autorizar adecuaciones relativas a la carta Gantt del proceso de Implementación, y en general resolver situaciones contingentes no consideradas, siempre y cuando éstas no alteren la fecha de



implementación del servicio, ni contravengan lo establecido en las presentes bases.

- Colaborar y asistir al adjudicatario con información necesaria para la prestación del servicio.
- Autorizar los pagos conforme a los procedimientos internos de **LA CORPORACIÓN.**
- Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulan en las presentes Bases.
- Informar al adjudicatario los incumplimientos técnicos detectados dentro de la operación del servicio.
- Y en general velar por la correcta y óptima prestación del servicio

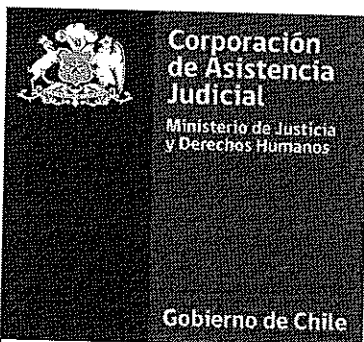
23. DE LAS SANCIONES Y MULTAS

Multas

Se deben considerar medidas asociadas al incumplimiento del servicio que en este caso corresponden a lo siguiente:

Cuando el adjudicatario no cumpla con las obligaciones indicadas en las Bases de Licitación y/o el contrato, se procederá a cursar las multas respectivas, las cuales se señalan en el cuadro a continuación:

INFRACCIÓN	SANCION	CRITERIO DE APLICACIÓN
Incumplimiento en la fecha de implementación del servicio, de acuerdo a lo dispuesto en el Subtítulo Nº 11 del Título III de las Bases Técnicas , en que se señala que el plazo máximo para encontrarse habilitado, es decir, en condiciones de realizar encuestas mediante IVR, SMS, correo electrónico a los usuarios de la CAJRM individuales o masivas es el día 15 de abril del 2020.	5 UTM	Por cada día hábil de atraso, con un tope 5 días hábiles. Posterior a este tope, se considerará incumplimiento del contrato.
Incumplimiento en la entrega de los reportes mensuales asociados al servicio en el Título III, Subtítulo Nº5 en las letras i,ii,iii,iv, y v de las Bases Técnicas. (en cuanto a las características técnicas establecidas)	3 UTM	Por cada vez que se detecte el incumplimiento.



Incumplimiento en las condiciones ofrecidas por el prestador respecto a la plataforma tecnológica para la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria.	3 UTM	Por cada vez que se detecte el incumplimiento.
--	-------	--

Nota 1: Las multas que se indican en el cuadro superior, tendrán un tope de cobro hasta el 30% del valor total del contrato.

Nota 2: Los días que se indican en el cuadro de multas, se entenderán como días hábiles.

Nota 3: El monto de las multas, se calculará con el valor de la UTM del día en que se produzca el incumplimiento. En caso de que el incumplimiento comprenda varios días, se utilizará el valor de la UTM del día del inicio del incumplimiento.

Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Multas

Las multas que determine la Contraparte Técnica de **LA CORPORACIÓN**, serán emitidas a través de Resolución Exenta y notificadas por el Jefe del Departamento de Administración, mediante carta certificada dirigida al adjudicatario y en el caso de personas jurídicas al representante legal o bien al mandatario que éste haya designado para tal efecto, con copia al Departamento de Informática de la Dirección General de **LA CORPORACIÓN**.

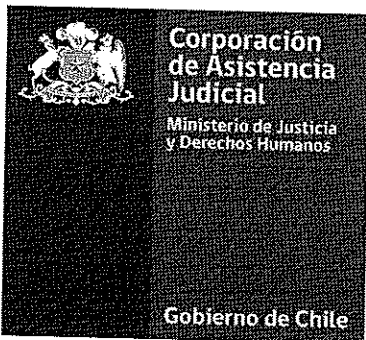
No obstante a lo anterior, el Jefe del Departamento de Administración de **LA CORPORACIÓN**, podrá notificar incumplimientos que se detecten, en la instancia de los pagos de los servicios y aplicar las multas respectivas.

El Jefe del Departamento de Administración, ordenará notificar la resolución que dé cuenta de las infracciones constatadas por la Contraparte Técnica de **LA CORPORACIÓN**. En esta comunicación se deberán indicar los hechos constitutivos de la infracción, la fecha de ocurrencia y el monto de la multa a aplicar.

Notificada la resolución aludida precedentemente, el adjudicatario podrá presentar documentadamente descargos dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados desde dicha notificación ante el Director General.

Recibidos los descargos, éstos serán analizados para decidir si se aceptan o rechazan fundadamente a través de resolución fundada dentro del plazo de quince (15) días hábiles.

En el evento que el adjudicatario no haga uso de dicha facultad, el Director General de **LA CORPORACIÓN**, dictará una Resolución Exenta confirmando el o los incumplimientos y valor de la multa cursada. El incumplimiento será registrado en la Evaluación de Desempeño del Prestador.



Todas las notificaciones que deba efectuar **LA CORPORACIÓN** en el marco del presente procedimiento de aplicación de sanciones y multas, se practicarán mediante carta certificada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.880.

No procederá la aplicación de las multas en los casos en que la infracción se produzca por caso fortuito o fuerza mayor, el cual deberá ser acreditado por el Prestador y calificado así por **LA CORPORACIÓN**.

Pago de las Multas

El adjudicatario deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de **LA CORPORACIÓN**, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la misma o en su caso, desde que se notifique el acto que rechaza la reclamación respectiva.

En caso de no pago, **LA CORPORACIÓN** descontará el monto de la multa del total del estado de pago pendiente, considerando el total bruto facturado, o se ejecutará la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

En el evento que el adjudicatario no entere el pago de la multa, o **LA CORPORACIÓN** no pueda cobrar las multas en el período de facturación correspondiente, podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

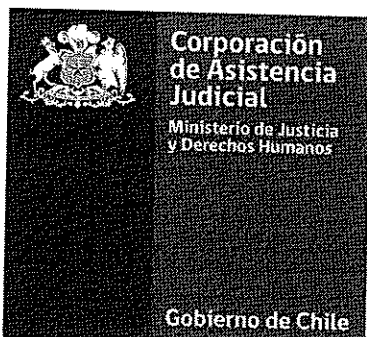
Una vez pagada la multa aplicada el adjudicatario con cargo a la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, éste, deberá renovar la garantía, por el monto y período de su vigencia original.

No obstante lo anterior, el monto de las multas que procedan, nunca podrá exceder el 15% del valor total anual del contrato y no procederá la aplicación de la sanción si se estableciere la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor calificado así por **LA CORPORACIÓN** mediante resolución fundada.

24. CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

LA CORPORACIÓN, podrá poner término anticipado al contrato cuando ocurran las siguientes situaciones:

- a) Cuando el adjudicatario proporcione antecedentes maliciosamente falsos, enmendados o tergiversados o se presenten de una forma que claramente induce a error en relación con las exigencias de las presentes Bases Administrativas y Técnicas.
- b) Retraso de más de 10 días hábiles en la implementación del servicio, de acuerdo al literal a) del subtítulo 23. denominado "De las Sanciones y/o Multas" de las Bases Administrativas.
- c) Cuando las multas superen el 30% valor total del contrato según lo dispuesto en el Título N° 23. de las Bases Administrativas.



- d) Si se detectare durante la vigencia del contrato que el adjudicatario incurra en alguna de las causales de inhabilidad o si se detectare falsedad de la declaración jurada del Anexo N°2.
- e) Divulgación, venta, reproducción total o parcial y/o uso indebido de la información proporcionada por **LA CORPORACIÓN** relacionada con la ejecución del servicio licitado, a terceros, sin previa autorización por parte de **LA CORPORACIÓN**.
- f) Por estado de notoria insolvencia del adjudicatario, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o éstas sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- g) En caso que el adjudicatario abandonare intempestivamente la ejecución del servicio.
- h) Incumplimiento Grave de las obligaciones que impone el contrato. Se entenderá que existe incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato en las siguientes circunstancias:

1.- El incumplimiento de la Cláusula de Confidencialidad de la información, contemplado en el Título 28. de las presentes bases administrativas.

2.- Más de tres multas durante el período de vigencia del contrato.

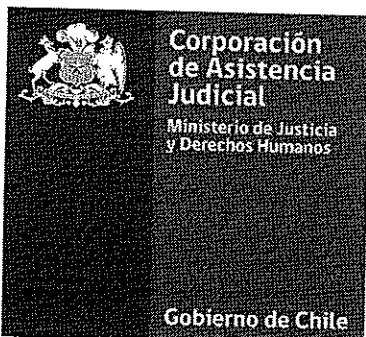
En el evento que se ponga término anticipado al contrato, el adjudicatario estará obligado a entregar, a plena satisfacción de **LA CORPORACIÓN**, aquellos productos que se encuentran pendientes al momento de comunicársele el término anticipado, salvo que **LA CORPORACIÓN** opte por una solución distinta, la cual notificará por escrito al adjudicatario.

En estos casos **LA CORPORACIÓN** podrá hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato, cobro que no dará al adjudicatario derecho a indemnización alguna.

Asimismo, se podrá poner término anticipado al contrato por Resciliación o Mutuo Acuerdo y cuando concurren las demás causales de Término Anticipado señaladas en el artículo 13 de la Ley N°19.886 y 77 del Decreto N°250 de 2004, que reglamenta dicha Ley.

25. SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación por parte del adjudicatario de la presente Licitación no estará prohibida, pudiendo éste concertar con terceros la ejecución parcial de las obligaciones, debiendo cumplir con los mismos requisitos establecidos en las presentes Bases de Licitación, y dando previo aviso a **LA CORPORACIÓN** con una antelación mínima de 3 días hábiles en caso de recurrirse a dicha modalidad. Sin perjuicio de lo anterior, la responsabilidad por el íntegro y cabal cumplimiento de las obligaciones que emanan de la presente Licitación y de su respectivo contrato recaen exclusivamente en el Adjudicatario, debiendo éste responder por cualquier incumplimiento que se produzca en la ejecución del contrato.



No obstante lo señalado, no procederá la subcontratación, en los casos que la persona del subcontratista, sus socios, administradores, estén afectos a alguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el artículo N° 4 de la Ley N° 19.886.

26. OBLIGACIONES PREVISIONALES

El adjudicatario deberá presentar conjuntamente con sus facturas, si así lo solicitara la Corporación, los certificados que acrediten que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales e indemnizatorias de todos y cada uno de los trabajadores que hubieran prestado servicios personales en la ejecución del servicio contratado por **LA CORPORACIÓN**. Será requisito para la aprobación del pago, entre otros, la presentación de un certificado emitido por la Inspección del Trabajo competente o el Organismo pertinente, si así lo solicitara.

LA CORPORACIÓN se reserva la facultad de solicitar información adicional al adjudicatario, en cualquier tiempo, que le permita comprobar el debido cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad exclusiva de dirigir, monitorear, fiscalizar, controlar, administrar, coordinar, programar y ejecutar técnicamente los Servicios de acuerdo a las condiciones fijadas en las presentes Bases.

Todo el personal que el adjudicatario emplee en la prestación de los servicios, será contratado por él, bajo su exclusiva subordinación y dependencia, sin relación contractual o fáctica alguna con "**LA CORPORACIÓN**". Por lo tanto, el adjudicatario se obliga, desde ya a asumir, en su carácter de empleador, la total responsabilidad por el íntegro y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que, de acuerdo a la legislación laboral, previsional, tributaria, de salud y de seguridad vigentes, emanen.

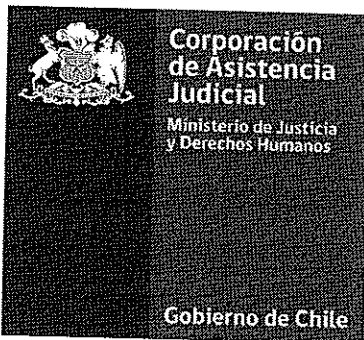
27. SERVICIOS CONEXOS

En caso de requerir servicios conexos, que **LA CORPORACIÓN** considere indispensables para la satisfacción de los objetivos señalados para la presente Licitación, fundará esta decisión en el acto administrativo totalmente tramitado, procediendo siempre con estricto apego a lo establecido sobre esta materia en el Reglamento de la Ley N° 19.886.

En dicho evento, el adjudicatario deberá necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas de la modificación del contrato, debiendo ésta garantía cumplir con las mismas características a las indicadas en el Título 17 denominado "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato".

28. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD:

El prestador deberá guardar estricta reserva y confidencialidad respecto de todos los procesos involucrados durante la ejecución del contrato, y en



especial, respecto de cualquier información de carácter personal concerniente a los beneficiarios del proyecto.

La información que se recopile durante la ejecución del contrato, relacionada con las características físicas y morales de los beneficiarios, tiene el carácter de dato sensible, conforme con lo previsto en la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, por tanto la conservación y confidencialidad de dichos antecedentes deberá sujetarse, en lo pertinente, a dicho cuerpo legal.

Asimismo, se deja expresamente establecido que la reserva y confidencialidad antes señalada, subsistirá en forma permanente, indefinida e independientemente de la vigencia del contrato. En caso de término anticipado del contrato, por cualquiera de las causales contempladas en éste, el prestador deberá restituir en forma inmediata toda la información, que en cualquier tipo de soporte, se haya recopilado y almacenado a causa y/o con ocasión de la prestación del servicio.

Lo precedentemente señalado es también aplicable a los trabajadores, empresas relacionadas, representantes y socios del prestador, quien deberá tomar todas las medidas para que dichas personas estén permanentemente informadas respecto de la obligación de reserva y confidencialidad que se debe observar durante la ejecución del contrato. En consecuencia, el prestador asumirá y responderá, ante la Corporación, por todo daño o perjuicio previsto o imprevisto que pueda afectar a esta última y que emane directa o indirectamente como resultado de la falta de cumplimiento de la obligación de reserva y confidencialidad.

El prestador cuando tome conocimiento, deberá dar aviso inmediato a la Corporación respecto de cualquier pérdida, extravío, fuga o utilización por parte de terceros involucrados con él, de la información señalada anteriormente.

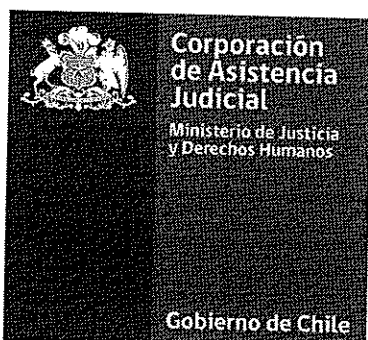
Será de propiedad exclusiva de la Corporación, toda la información proporcionada al prestador para la ejecución del contrato, sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material.

Asimismo, serán de propiedad de la Corporación todos los productos generados a partir de la ejecución del contrato, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo por tanto, el prestador realizar ningún acto respecto de ellos, ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de la Corporación.

El incumplimiento de lo estipulado en el presente título, puede derivar en el término anticipado de contrato.

BASES TÉCNICAS

LICITACIÓN PÚBLICA ID 1477-5-LE20 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA



APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIAS PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.

Las presentes bases regulan los requerimientos técnicos y de soporte para el servicio a contratar que dice relación con la "Configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas automáticas de satisfacción usuaria y generación de la reporteria asociada para la CAJRM".

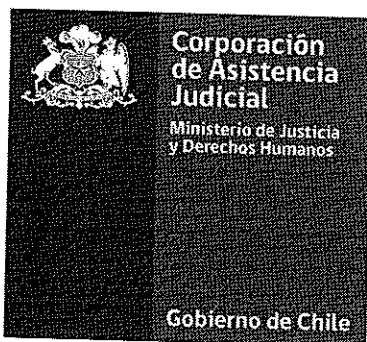
I. Antecedentes de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y de la necesidad de implementar una plataforma tecnológica para aplicación de encuestas de satisfacción usuaria.

La Corporación de Asistencia Judicial es un servicio Público relacionados con el(la) Presidente(a) de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, creado en la década de los '80 con el propósito de otorgar asistencia judicial y/o jurídica gratuita a personas de escasos recursos, y proporcionar a los y las egresadas de la carrera de Derecho, postulantes al título de Abogado(a), la práctica necesaria para obtenerlo.

La Misión Institucional es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los(as) egresados(as) y licenciados(as) de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de abogado(a).

Las líneas de Servicio que brinda la CAJRM son las siguientes:

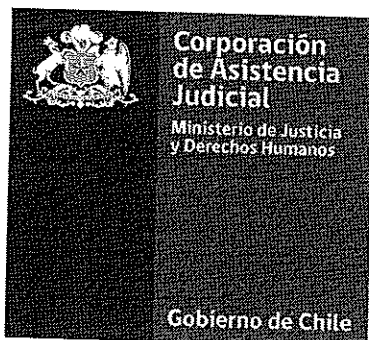
- **Orientación e Información en Derechos:** Servicio que brinda asesoría socio jurídica, mediante el cual se acoge a las personas, se diagnostica su situación, y se entrega información respecto del problema o conflicto consultado, orientando sobre los deberes y derechos del usuario(a), y la manera más adecuada de hacer efectivo su ejercicio.
- **Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos:** Línea que vincula los servicios de la corporación con la comunidad, en el territorio local a través de acciones de prevención de conflictos y promoción de deberes y derechos. La prevención interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos. La promoción de derechos apunta al empoderamiento de la ciudadanía, en su espacio cotidiano, de tal forma de vivir positivamente.
- **Solución Colaborativa de Conflictos:** Su finalidad es resolver conflictos jurídicos con la participación colaborativa y protagónica de las partes involucradas en la solución a través de los siguientes mecanismos para no judicializar:



- **Patrocinio judicial:** Orientado a las personas que presentan conflictos jurídicos que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente, entregando resolución del conflicto a un tercero, juez de la república, quién resuelve a través de una sentencia o equivalente jurisdiccional.
- **Atención integral a Víctimas de Delitos:** El objetivo es la atención de la víctima y su familia para reparar el efecto causado por la vivencia de un delito de alta lesividad. la intervención considera la asesoría e información especializada y gratuita, la representación judicial, la terapia reparatoria y el acompañamiento social a través de equipos interdisciplinarios.
- **Representación jurídica de niños, niñas y adolescentes (NNA):** Su finalidad es generar la restitución de los derechos vulnerados de los NNA, que se encuentran bajo la modalidad de cuidado alternativo dentro del sistema de protección, en especial su derecho a vivir en familia, a través de la defensa técnica especializada, con una intervención multidisciplinaria que persigue mejorar su situación proteccional presente y futura, permitiendo de ese modo, su acceso a la justicia e igualdad ante la protección de la ley en el ejercicio de derechos, asesoramiento y su defensa judicial.

Los tipos de Centros de Atención usuaria de la CAJRM son los siguientes:

- **Centros de Atención Jurídico Social:** centros de atención de atención presencial, de carácter territorial y/o comunal, que brindan asesoría jurídica universal y asistencia judicial en materias de familia (divorcio, pensión de alimentos, cuidado personal, entre otras), civil (arrendamiento, indemnización de perjuicios, herencias, interdicciones, entre otras) penal antiguo y otras materias.
- **Oficinas Especializadas:** Oficinas de atención presencial que brindan asesoría y asistencia jurídica específica, con representación especializada en materias de familia, adulto mayor, civil, familia internacional, derechos humanos, migrantes, penal
- **Plataforma Web Atenciones Ciudadanas:** centro de atención no presencial, que brinda asesoría jurídica universal y realiza agendamientos de horas de atención a los centros de atención presencial, para aquellos usuarios que realizan consultas a través de la página la web de la CAJRM y redes sociales. brinda el servicio de a nivel nacional y a chilenos/as con residencia en el extranjero.
- **Oficinas de Defensa Laboral:** oficinas de atención presencial, que brindan asesoría y asistencia jurídica, con representación especializada a los trabajadores en materia laboral, cuando están en conflicto con sus empleadores, con el fin de garantizar sus derechos y defensa en juicio (despido injustificado, cobro de prestaciones, fueros maternales, entre otras).



- **Centros de Mediación:** centros de atención presencial, que brindan asesoría y asistencia jurídica, con representación especializada en mecanismos de solución alternativa de conflictos, a través de la mediación y arbitraje en materias civil (arrendamiento, indemnización de perjuicios, herencias, entre otras) comunitaria y vecinal (ruidos molestos, tendencia de animales, deslindes, entre otras), familia y penal.
- **Centros de Atención Integral De Víctimas:** centros y unidades de atención presencial (cavis/uvis) en que se brinda asesoría y asistencia jurídica a personas víctimas de delitos de alta lesividad, a través de la intervención integral en el área jurídica, social y psicológica. también se contemplan las unidades con especialización en materia de defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (centros programa mi abogado y creden).

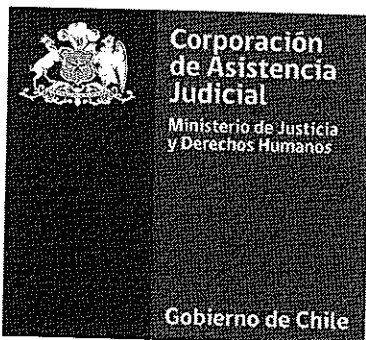
La necesidad de contratar el servicio de "Configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas automáticas de satisfacción usuaria y generación de la reportería asociada para la CAJRM", se enmarca en las Metas de Gestión, asociadas al Convenio de Desempeño Colectivo. Dicho Convenio, estableció en el año 2019 la Meta N°1 **"Diseño, desarrollo e implementación de un mecanismo de medición de la satisfacción usuaria"**, en donde la pauta de Metas vinculada establece que *"la Corporación deberá desarrollar una aplicación que permita realizar una encuesta virtual a cada uno de los usuarios de los Centros de Atención (jurídicos y especializados), que podrán responder a través de su celular u otro dispositivo, respecto de la atención recibida en la línea de Orientación e Información en Derecho"*.

En la misma línea, los requisitos requeridos son los siguientes:

- Debe ser en línea.
- Debe poder responderse por usuario a través de distintas vías (IVR, email, SMS, presencial).
- Debe entregar reporte en tiempo real.
- Debe ser exportable a Excel.

Para el año 2020, se establece la continuidad de la referida Meta de Gestión, llamada **Meta N°1 "Aplicación de mecanismo digital de medición de la satisfacción usuaria"**, por tanto, se requiere contratar el Servicio que dice relación con la "Configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas automáticas de satisfacción usuaria y generación de la reportería asociada", con el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la línea de **Orientación e Información en Derechos** en los **Centros de Atención Jurídico Social y Oficinas Especializadas**, pudiendo también abrirse el proceso de medición a otros tipos de Centros de la Corporación, a modo de piloto en caso de que así se requiera.

II. Objetivo de la Licitación



Contratar e implementar el servicio de "Configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas automáticas de satisfacción usuaria y generación de la reporteria asociada para la CAJRM".

III. Contenido de la Oferta Técnica:

La oferta técnica deberá dar cumplimiento al menos a las siguientes condiciones:

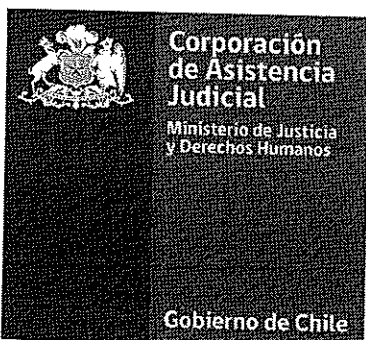
- 1. Plan y cronograma de trabajo:** El oferente deberá presentar un plan de trabajo que detalle la metodología asociada junto con un cronograma o carta Gantt. Debe especificar las actividades a realizar y productos a entregar. Definir las fechas para cada entregable los que deben considerar las actividades requeridas para dar cumplimiento en forma total e integra a las especificaciones detalladas en el Subtítulo N°3 del **Título III "Contenido de la Oferta Técnica"**, especificando los profesionales que se abocaran a las tareas detalladas.

El plan de trabajo debe exponer la organización del trabajo y organigrama del equipo profesional propuesto, especificando la función a realizar por parte de cada integrante y las horas semanales dedicadas el proyecto.

Respecto del cronograma, las fechas proyectadas para la ejecución **deben estar supeditadas a las necesidades de servicio de la CAJRM**, de acuerdo a las siguientes especificaciones, teniendo presente que el oferente puede sumar otras actividades que den valor agregado a la propuesta, siempre y cuando éstas no alteren las fechas a continuación señaladas:

TABLA N°1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AL QUE DEBE AJUSTARSE PROPUESTA OFERENTE

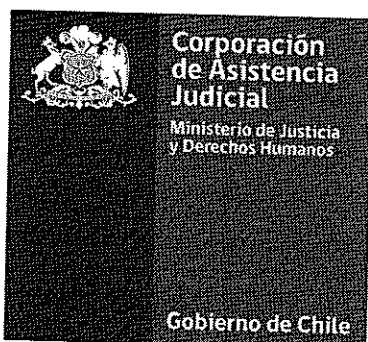
Actividades	Criterios para proponer el cronograma de trabajo
Reuniones de coordinación entre proveedor y contrapartes CAJRM	Al menos 2 reuniones en la 2da quincena de marzo 2020
	Al menos 2 reuniones en la 1era quincena de abril 2020
	Al menos 2 reuniones en la 2da quincena de abril 2020
	Al menos 2 reuniones mensuales en los meses de mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre



Desarrollo, configuración e implementación de plataforma o servicio y pruebas de realización encuestas de pruebas reales y efectivas	Plazo máximo al 15 de abril 2020
Realización del Pretest	Plazo máximo inicio al 15 de abril de 2020
Validación del pretest, funcionamiento del servicio y esquema de reportes por parte de la CAJRM.	Plazo máximo al 20 de abril de 2020
Plataforma disponible para la realización de encuestas y realización de pruebas encuestas masivas.	Plazo máximo al 20 de abril 2020
Interconexión con sistema TI de registro de atenciones usuarias interno (Sistema de Asistencia Judicial -SAJ-) mediante web service (SOAP o REST), para carga automatizada de los datos	Plazo máximo al 20 de abril 2020
Presentación y capacitación del módulo de reporteria	Plazo máximo al 29 de abril 2020
Validación y capacitación del módulo de reporteria por parte de la CAJRM	Plazo máximo al 30 de abril 2020
Inicio de aplicación encuesta de satisfacción	Plazo máximo al 02 de mayo de 2020
Primer informe de implementación, configuración, servicio y plataforma, realización pretest, interconexión con sistema TI de registro de atenciones usuarias interno (Sistema de Asistencia Judicial -SAJ-)y módulo de reportes	Plazo máximo 08 de mayo de 2020

2. Experiencia del oferente: El oferente deberá dar cuenta de su experiencia comprobada, indicado cantidad de clientes y/o contratos suscritos con anterioridad, con un mínimo de 5 en la realización en cuanto a implementación y aplicación de encuestas de satisfacción automatizadas mediante IVR, SMS o correos electrónicos, debiendo el proponente avalar su experiencia mediante una lista de proyectos o servicios relacionados realizados indicando los nombres de los proyectos, en qué año se realizó, breve descripción del trabajo realizado, y nombre de la entidad en que se prestó el servicio.

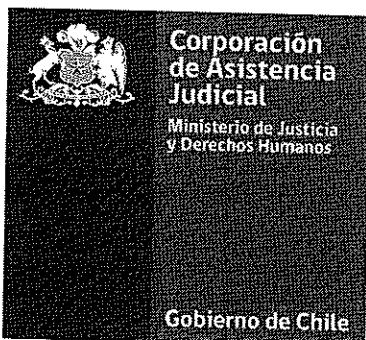
3. Especificaciones técnicas: La proponente debe incluir en su propuesta técnica las especificaciones técnicas detalladas de la plataforma o solución, acompañando los flujos, esquemas y diagramas de funcionamiento de la plataforma que propone el oferente para la realización de las encuestas, especificando la factibilidad de integración de acuerdo a lo referida en el Subtítulo N°4 del Título III "Contenido de la Oferta Técnica".



4. Descripción detallada del servicio requerido de plataforma tecnológica para aplicación de encuestas de satisfacción usuaria.

Se requiere la contratación del servicio para realizar la aplicación de una encuesta de satisfacción automática que pueda ser respondida en línea por medio de IVR, SMS y/o correo electrónico a los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana. Para tales efectos, la propuesta de servicio del oferente debe considerar las siguientes características y requerimientos:

- Configuración y aplicación de una encuesta de satisfacción automática que pueda ser respondida en línea mediante IVR, SMS, correo electrónico de acuerdo a las preguntas, periodicidad y usuarios definidos por la CAJRM.
- Debe considerar la posibilidad de realizar reintentos en caso de contacto fallido o no respuesta.
- Debe generar reportes en línea y de forma periódica según sea requerido (día, semana, mes) y de resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción, de acuerdo a los formatos, criterios, variables e indicadores establecidos por la CAJRM.
- La implementación debe contemplar la Interconexión con sistema TI de registro de atenciones usuarias interno (Sistema de Asistencia Judicial - SAJ-) mediante web service (SOAP o REST), para carga automatizada de los datos de contacto usuario y entrega de resultados en línea.
- El servicio debe contemplar la realización de un pretest, en cuya etapa se pretende analizar las diferentes modalidades de aplicación de la encuesta, tasas de respuesta, así como la comprensión del instrumento y de las preguntas por parte de los usuarios. La muestra debe abarcar como mínimo un 1% de un universo de 11.000 usuarios. La fecha de inicio para su ejecución, debe ser a más tardar el día 15 de abril del 2020, proceso que debe ser de costo del oferente.
- El servicio debe contemplar el monitoreo, mantención, soporte preventivo y correctivo de Plataforma web para operar el servicio, especificando los tiempos de respuesta en caso de incidencias y nivel de disponibilidad de la plataforma o servicio.
- El proponente debe especificar la posibilidad de realizar encuestas en distintas franjas horarias, de acuerdo a las necesidades y especificaciones que realice la CAJRM.
- La propuesta debe especificar la capacidad y número de encuestas que se pueden realizar en forma simultánea por franjas horarias.
- El IVR o campaña de contacto deberá tener la capacidad de ser realizada en forma inmediata, una vez que se registran los datos del usuario en el sistema SAJ, o bien, a más tardar al día siguiente hábil de la atención

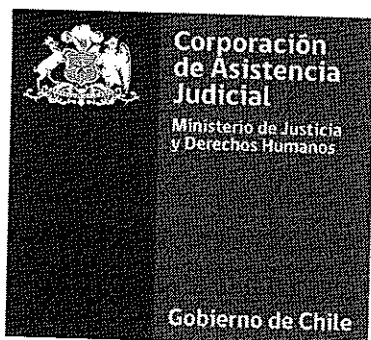


usuaria realizada por la CAJRM. De contratarse reintentos, éstos deben liberarse en un horario posterior a la campaña inicial en consideración a que se realiza a usuarios que no respondieron la encuesta en la primera instancia. En todos los casos, las franjas horarias y el volumen de realización de encuestas a liberar deben ser definidas por la Corporación y el proveedor debe ajustarse a dichos requerimientos.

- El servicio debe incorporar un Módulo con Reportería para la muestra en línea de resultados acumulados por pregunta, y los resultados de la encuesta deben ser exportables a formato Excel, de acuerdo a los criterios indicadores establecidos por la institución, cuyas especificaciones se detallan en el punto **Nº3 del capítulo III "Contenido de la Oferta Técnica"** de las Bases Técnicas.
- La encuesta podrá tener rangos entre 4 y 8 preguntas con hasta 5 opciones de respuesta para ser seleccionadas por parte del usuario al momento de responder. Las respuestas serán registradas y almacenadas por el proveedor. El servicio debe tener la capacidad de aumentar el número de preguntas en caso de que así lo requiera la Corporación.
- Cuando se trate de la modalidad de encuestas IVR, tanto el mensaje de difusión, como la encuesta de satisfacción, será elaborada, actualizada y /o modificada por la Corporación, para que sea grabada e incorporada al IVR por el proveedor.
- Respecto de las modalidades de SMS y correo electrónico, tanto el mensaje de difusión, como la encuesta de satisfacción, será elaborada, actualizada y /o modificada por la CAJRM para que sea incorporada por el proveedor.
- Asimismo, los resultados registrados deberán estar disponibles por medio de web service para los sistemas informáticos de la CAJRM.
- Los datos de caracterización de los usuarios que entregará la CAJRM al proveedor para la aplicación de la encuesta son los siguientes:
 - a) Nombre de pila
 - b) Teléfono de contacto (Celular)
 - c) Correo electrónico
 - d) Sexo
 - e) Edad
 - f) Región
 - g) Tipo de centro
 - h) Centro de atención

5. Descripción detallada Requerimientos de los reportes requeridos.

La plataforma tecnológica que será implementada, debe ser capaz de generar reportes estadísticos relativos a la aplicación de encuestas y resultados. La obtención de reportes debe ser en línea y en tiempo real. Los datos asociados a los reportes, requieren el almacenamiento y obtención de reportes históricos de estadísticas por franja día, mes y año.



Dentro de los reportes que son necesarios considerar, se incluyen, pero no se limitan, a los siguientes:

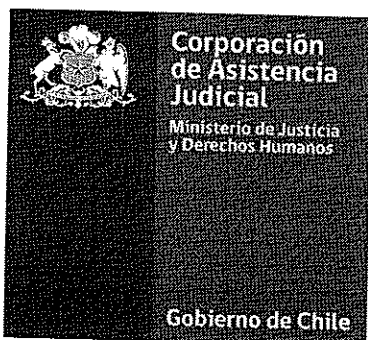
i. Base de datos de la aplicación 1era encuesta (y reintentos IVR, SMS, correo electrónico), considerando las variables:

- a) Nombre de pila.
- b) Teléfono de contacto.
- c) Correo electrónico.
- d) Sexo.
- e) Edad.
- f) Región.
- g) Tipo de centro.
- h) Centro de atención.
- i) Resultado de la aplicación de la encuesta por usuario 1° IVR, SMS, correo electrónico: contacto no realizado/encuestada respondida/no respondida/encuesta incompleta.
- j) Resultados de la aplicación de reintento para usuarios que en primer intento resultan con encuesta no respondida: contacto no realizado/encuestada respondida/no respondida/encuesta incompleta.
- k) Resultados del detalle de las encuestas completas: Detalle de cada respuesta seleccionada por el usuario.
- l) Resultado de las encuestas incompletas: Detalle de cada respuesta seleccionada por el usuario.

ii. Reporte de la aplicación, considerando al menos las siguientes variables:

- a) Total usuarios con datos de contacto (válidos y no válidos).
- b) Total usuarios con datos válidos para encuesta (número celular completo).
- c) Total de usuarios con datos no válidos para encuesta (número celular incompleto o malo).
- d) Total encuestas emitidas a números válidos (debe ser igual al Total usuarios con datos válidos para encuesta).
- e) Total encuestas respondidas de forma completa.
- f) Total de encuestas incompletas.
- g) Total de encuestas no respondidas.
- h) Tasa de aplicación (total encuestas respondidas en forma completa/total usuarios con datos de contacto)*100
- i) Tasa de respuesta (total encuestas respondidas en forma completa / Total encuestas emitidas a números válidos)*100
- j) Tasa de respuesta incompletas, del total aplicadas (Total de encuestas incompletas /Total encuestas emitidas a números válidos)*100

En este reporte se debe considerar la generación de filtros para observar resultados por: periodo de tiempo, región, tipo de centro, sexo, rango edad.



iii. Reporte de aplicación de IVR, SMS, correo electrónico, considerando al menos las siguientes variables:

- a) Resultados de aplicación con primer intento IVR, SMS, correo electrónico: fallo contacto/encuestada respondida/no respondida/encuesta incompleta.
- b) Resultados de aplicación con reintentos IVR, SMS, correo electrónico: fallo contacto/encuestada respondida/no respondida/encuesta incompleta.

En este reporte se debe considerar la generación de filtros para observar resultados por: periodo de tiempo, región, tipo de centro, sexo, rango edad.

iv. Reporte de análisis de resultado, considerando al menos lo siguiente:

- a) Resultado por pregunta.
- b) Resultado por encuesta.

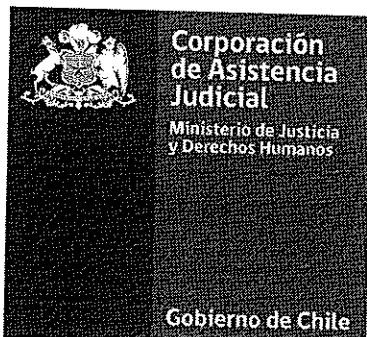
En este reporte se debe considerar la generación de gráficos en función de los siguientes filtros que deben incorporarse en propuesta de oferente filtros para observar resultados por: periodo de tiempo, región, tipo de centro, sexo, rango edad.

- La calidad e integridad de la información de contacto usuario, tal como nombre y número de teléfonos móviles, será de responsabilidad de la CAJRM.
- Por necesidades del servicio a Corporación puede modificar y/o modificar las variables de caracterización usuarias para la aplicación de la encuesta y reporteria asociada por tanto el servicio debe tener la capacidad de ajustarse a las modificaciones, sin generar costos adicionales asociados.

6. El alcance del Servicio ofertado debe contemplar lo siguiente:

En este punto se adjuntan los siguientes alcances en complemento a lo detallado en el **Subtítulo N°3 del Título III "Contenido de la Oferta Técnica"**, los cuales deben ser contemplados por el oferente en la presentación de su propuesta.

- Configuración de la plataforma tecnológica para la gestión de la base de datos generada con los registros de los usuarios que deben ser incluidos en la campaña de encuesta, contacto/no contacto logrado, respuesta de la encuesta y la reporteria requerida, a través de la extracción, transformación y carga de datos.
- Puesta en marcha de la aplicación de un Pretest.



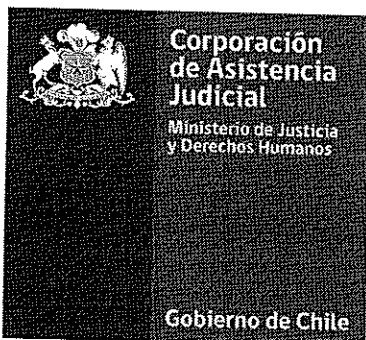
- Puesta en marcha e implementación efectiva de las encuestas de satisfacción.
- Mantenimiento, soporte preventivo y correctivo de una plataforma tecnológica para la encuesta de satisfacción.
- Transferencia de la encuesta a los formatos IVR, SMS, correo electrónico con prueba de calidad de la grabación considerando las alternativas de respuestas de selección simple o múltiple asociadas a cada pregunta.
- Incorporación de al menos dos modificaciones en la configuración de las preguntas de la encuesta y locución de voz asociada sin costo adicional para la Corporación.
- Incorporación de al menos dos modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, sin costo para la Corporación.
- El intercambio de información entre los sistemas informáticos para intercambio de los registros y entrega de resultados de la encuesta.
- Módulo con Reportería en línea de resultados acumulados por pregunta, extraíble a formato Excel de acuerdo a los requisitos establecidos en el Subtítulo N°5 del Título III "Contenido de la Oferta Técnica" en sus letras i,ii,iii y iv.

7. Las especificaciones del servicio se regirán en los siguientes términos:

- El prestador del servicio deberá velar por el cumplimiento del servicio en los términos y plazos convenidos, debiendo informar de retrasos y fallos en la provisión del servicio de manera inmediata.
- El servicio debe contemplar el monitoreo, mantenimiento, soporte preventivo y correctivo de Plataforma web para operar el servicio, especificando los tiempos de respuesta en caso de incidencias y nivel de disponibilidad de la plataforma o servicio.
- El oferente debe especificar en su oferta las características del servicio de soporte y mesa de ayuda, niveles de atención y respuesta y escalamiento de requerimientos y posibles incidencias. De igual manera los responsables y horarios de atención.
- El oferente debe especificar en su oferta el uptime mínimo mensual del servicio y de la plataforma de encuestas y reportería, el que en todo caso no podrá ser menor a un 98% de disponibilidad en días hábiles entre las 09:00 y 19:00 horas.

8. Entregables y productos esperados del Servicio:

- Primer informe sobre la configuración y puesta en marcha de la plataforma tecnológica para la gestión de la base de datos generada con los registros de los usuarios que deben ser incluidos en la campaña de encuesta, contacto/no contacto logrado, respuesta de la encuesta y la reportería requerida, a través de la extracción, transformación y carga de datos.
- Puesta en marcha de la aplicación de un Pretest.



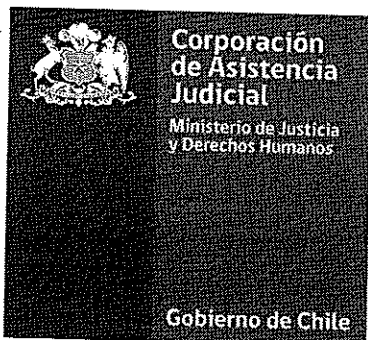
- Puesta en marcha e implementación efectiva de las encuestas de satisfacción.
- Informe de resultados de la mantención, soporte preventivo y correctivo de una plataforma tecnológica para la encuesta de satisfacción.
- Configuración del sistema de reportería en base a parámetros establecidos por la Corporación y referidos en el Subtítulo **N°5 del Título III "Contenido de la Oferta Técnica" en sus letras i,ii,iii y iv** (Requerimiento de los reportes).
- Ello considera la revisión de los parámetros de filtro y análisis de la base, formato del reporte numérico y gráfico. Este aspecto deberá ser parte inicial del servicio antes de la operación de la encuesta. En esta instancia también la contraparte del oferente en representación de la Corporación, aprobará el diseño de la reportería requerida.
- Informar brechas o desvíos al Plan de Trabajo trazado en forma oportuna con objeto de realizar en conjunto las acciones de ajustes si justifica.
- Control de calidad sobre el producto en etapas terminadas y a nivel general una vez concluido el servicio.
- Capacitación y/o manuales operacionales si corresponde e informes técnicos correspondientes.
- El prestador del servicio deberá confirmar que cuenta con un sistema de mantención y Soporte Técnico para la operación del servicio, en los términos requeridos por la Corporación.

9. Soporte técnico de mantención:

Será de responsabilidad del oferente, la mantención de un sistema para brindar soporte técnico acorde a las características del servicio contratado. Lo anterior implica para el oferente disponer de un equipo técnico y profesional de la experiencia, con conocimientos específicos de la operación y estructura general tanto de la plataforma, como también de la propia operación del servicio. La cobertura del servicio de soporte deberá abarcar todos los niveles estructurales del diseño presentado.

10. Plazos y condiciones en que será requerido el bien o servicio.

El plazo de Ejecución para la implementación y puesta en operación de la Plataforma y Sistemas del Servicio solicitado por la CAJ RM considera como plazo máximo para encontrarse habilitado, es decir, en condiciones de realizar encuestas mediante IVR, SMS, correo electrónico a los usuarios de la CAJRM individuales o masivas **al día 15 de abril del 2020**, en función del cronograma y especificaciones que se adjuntan en Título III "**Contenido de la Oferta técnica**", en el punto **N°1 "Plan y Cronograma de trabajo"** especificado en la Tabla N°1 "**Cronograma de actividades al que debe ajustarse propuesta oferente**".



11. Volumen de aplicación de encuestas

El oferte deberá considerar en su oferta económica la aplicación de un mínimo de 96.000 encuestas durante todo el periodo en que se desarrolle el proceso, las cuales en primera instancia serán distribuidas en un rango de 16.000 encuestas mensuales, a través de la modalidad IVR. No obstante, la distribución mensual del número de encuestas a aplicar, así también el número de intentos y reintentos, será definida por la Corporación.

En consecuencia la Corporación podrá disponer de los saldos de encuestas que no logren ser aplicadas durante otros meses en que se lleve a cabo la aplicación, no siendo necesariamente obligatorio aplicar 16.000 por mes.

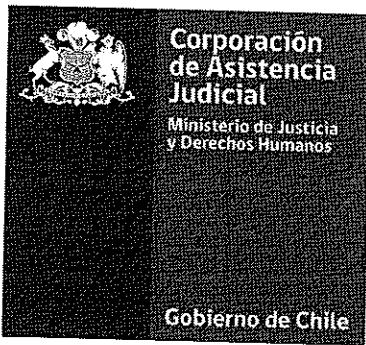
12. Servicios Adicionales

Se considera como servicios adicionales la cantidad de veces en que la Corporación podrá modificar la encuesta.

El oferente que proponga como servicio adicional la incorporación de 4 o más modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de al menos 4 modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación, será evaluado con el puntaje máximo en el criterio Servicios Adicionales.

El oferente que proponga como servicio adicional la incorporación de 3 modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de al menos 3 modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación, obtendrá la mitad del puntaje en este criterio.

El oferente que proponga como servicio adicional la incorporación de 2 o menos modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de 2 o menos modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación, obtendrá puntaje 0 en este criterio.



ANEXO N° 1

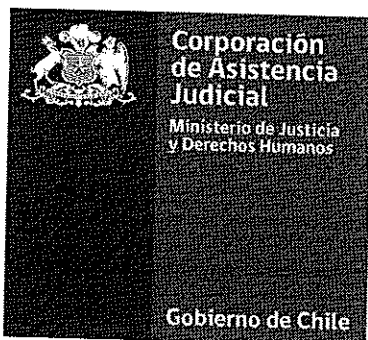
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

Nombre/Razón Social	
Rut	
Domicilio	
Representante Legal	
Contacto en Licitación	
Teléfonos	
E-mail	

Firma Representante Legal y Timbre Empresa

Nombre: _____

RUT: _____

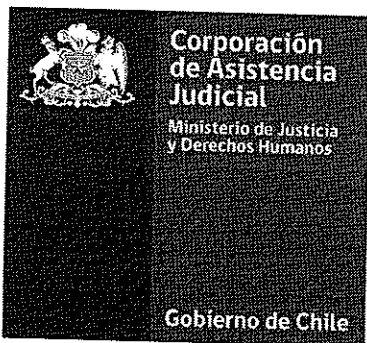


ANEXO N° 2

DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES

Quien suscribe, en su calidad de oferente o de representante legal del oferente, de la Licitación Pública **ID 1477-3-LE20**, declara bajo juramento que:

1. El Oferente no está unido a alguno de los funcionarios directivos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana por 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.
2. Su representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana o las 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, formen parte, ni es una sociedad en comandita por acciones o anónima cerrada, en aquéllos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta, en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital;
3. No es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas en el párrafo anterior.
4. Que, no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, con dos años de anterioridad a este proceso licitatorio.
5. Asimismo, declara conocer que 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, son los siguientes: cónyuge, hijos, adoptados y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
6. Que, no se encuentra afecto a las prohibiciones para celebrar actos y contratos del artículo 8, N° 2 y N°10 de la Ley N°20.393.

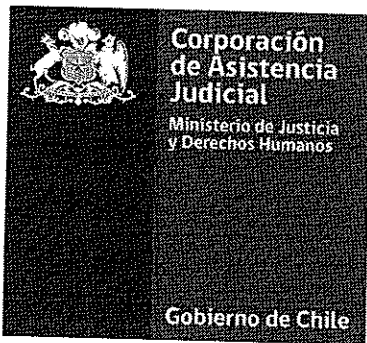


7. Se obliga a mantener estricta reserva y confidencialidad de los datos e información que se recopile, y a no utilizar los resultados obtenidos a causa y con ocasión del servicio objeto de la presente licitación.

8. Que, el oferente acepta las condiciones y obligaciones indicadas en las Bases de Licitación y sus Anexos.

Nombre Oferente o Representante Legal :	
Firma Oferente o Representante Legal :	
Rut :	
Fecha :	

Si **LA CORPORACIÓN** detectare falsedad en las declaraciones anteriores, ello será causal de descalificación de la propuesta, sin perjuicio del derecho de **LA CORPORACIÓN** de ejercer las acciones legales que fueren procedentes.



ANEXO N° 3

AUTORIZACIÓN PARA RETIRO DE VALORES

NOMBRE DEL OFERENTE: _____

Por la presente el suscrito:

Empresa	
Nombre del Titular	
Rut Empresa	
Rut del Titular	

Autorizo a las personas que a continuación se indican para solicitar retiro del Departamento de Finanzas de los siguientes documentos y valores:(debe marcar los que correspondan).

Listados	
Cheque	
Pólizas	
Boletas de Garantía Bancaria	
Vale Vista	
Otro	

Datos de la persona que retira:

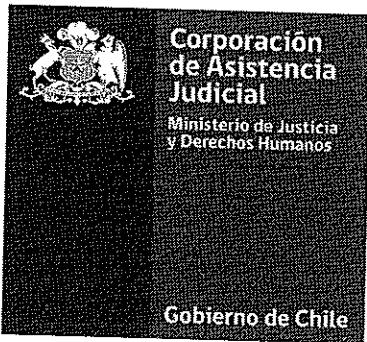
Nombre	
Cédula de Identidad	
Fotografía	Firma

Santiago, _____ de _____ de 2020.

Firma Representante Legal y Timbre Empresa

Nombre: _____

RUT: _____



ANEXO N° 4

AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR DEPÓSITOS O TRANSFERENCIAS

NOMBRE OFERENTE: _____ **DEL**

Por la presente suscribo:

EMPRESA	
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	
RUT REPRESENTANTE LEGAL	
RUT EMPRESA	
DIRECCION	
CORREO ELECTRONICO	

Solicito sea efectuado el pago de las prestaciones realizadas a **LA CORPORACIÓN** a través de un depósito en:

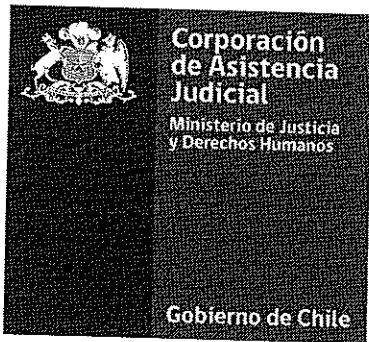
BANCO	
N° DE CUENTA	
TIPO DE CUENTA	
RUT TITULAR CUENTA BANCARIA	

LA CORPORACIÓN SOLO REALIZARA PAGOS EN CUENTAS BANCARIAS CUYO RUT SEA IDÉNTICO AL DE LA ORDEN DE COMPRA, POR RAZONES DE LIMITACIONES PARA REALIZAR TRANSFERENCIAS BANCARIAS, NO ES POSIBLE QUE EL PROVEEDOR COMUNIQUE UNA CUENTA DE AHORRO PARA QUE SE REALICE EL PAGO DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO.

Firma Representante Legal y Timbre Empresa

Nombre: _____

RUT: _____



ANEXO N° 5

TIPO DE IMPUESTO

NOMBRE OFERENTE: _____ **DEL**

INDIQUE CON UNA "X" EL TIPO DE IMPUESTO AL QUE ESTE AFECTO SU EMPRESA O SERVICIO. EN CASO QUE ALGUNO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS LICITADOS SE ENCUENTREN AFECTOS Y EXENTOS DE TRIBUTACIÓN; DIFERENCIAR QUE PARTE DE ÉSTOS SE ENCUENTRA AFECTO Y QUE PARTE EXENTA. DE NO SEÑALARSE LO INDICADO, SE ENTENDERÁ QUE TODO EL PRODUCTO Y/O SERVICIO SE ENCUENTRA EXENTO DE TRIBUTACION.

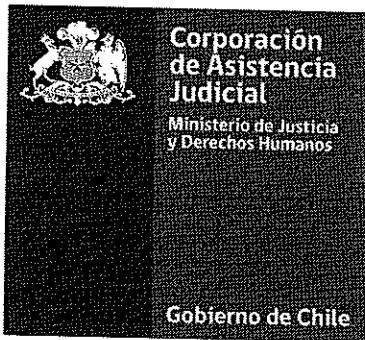
IMPUESTO	SELECCIÓN	PRODUCTO
Exento de Impuesto		
10%		
IVA		

OBSERVACIONES:

Firma Representante Legal y Timbre Empresa

Nombre: _____

RUT: _____

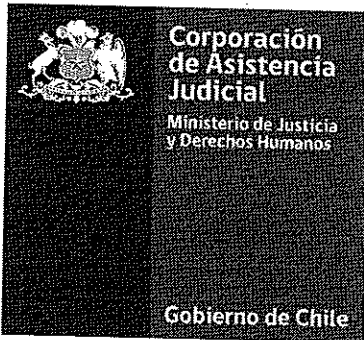


ANEXO N° 6

OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE OFERENTE:
RUT OFERENTE:

COSTO FIJO (40%)		
Ítem Evaluado	Valor neto	Valor IVA Incluido
Precio Implementación y configuración		
Precio Costo Fijo		
COSTO VARIABLE (60%)		
Ítem Evaluado	Valor neto	Valor IVA Incluido
Precio costo variable * IVR		
Precio costo variable * SMS		
Precio costo variable * correo electrónico		



ANEXO TÉCNICO N°7

NOMBRE OFERENTE: _____

RUT: _____

1. EXPERIENCIA ACREDITADA

Marcar con una x experiencia que acredita

Experiencia del Oferente	Acredita más de 10 clientes con certificados de experiencia.	
	Acredita con certificados solicitados experiencia entre 6 y 10 clientes (ambos inclusive)	
	Acredita con certificados solicitados la experiencia mínima exigida en bases (5 clientes)	

2. ADICIONALES AL SERVICIO

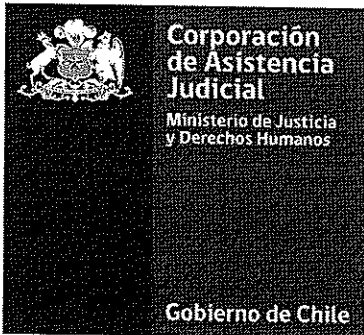
Señalar servicios adicionales que oferta el proveedor

Adicionales al servicio	El oferente ofrece como servicio adicional la Incorporación de 4 o más modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de al menos cuatro modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación.	
	El oferente ofrece como servicio adicional la Incorporación 3 modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de al menos tres modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación.	
	El oferente que proponga como servicio adicional la incorporación de 2 o menos modificaciones en la configuración de las preguntas y locución asociada, una vez que éstos estén validados por la contratante y en producción, y de 2 o menos modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación, obtendrá puntaje 0 en este criterio.	

3. TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN (este factor otorga puntaje adicional en la evaluación)

Marcar con una x en indicar tiempo ofertado

Tiempo de implementación (Plazo Máximo 15 de Abril 2020)	El oferente disminuye plazos de implementación en 5 días o más	
	El oferente disminuye plazos de implementación entre 4 y 3 días.	
	El oferente cumple con los plazos mínimos estipulados para implementación establecidos en bases.	



2° LLÁMASE a licitación pública para la contratación del servicio de aplicación de encuestas de satisfacción usuaria, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. **ID 1477-5-LE20.**

3° IMPÚTESE el gasto que demande la ejecución de la presente Resolución al Subtítulo 22, ítem 05, asignación 008, correspondiente al ejercicio presupuestario del año 2020 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

4° PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta en el portal www.mercadopublico.cl.

NUMÉRESE, DISTRIBÚYASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

**GERARDO PÉREZ GALARCE
DIRECTOR GENERAL (S)
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.**

Handwritten initials "NTO/LVC/CAR/ORVM" in black ink, with a small rectangular stamp or mark to the right.