RESOLUCIÓN EXENTA Nº2731/2025

MAT.: Dispone llamado a Licitación Pública ID 1477-11-L125 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 Asistencia Judicial de la región de Tarapacá y Antofagasta, la Corporación Asistencia Judicial de la región de la región Metropolitana y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bio-Bío, y Aprueba Bases Administrativas, Técnicas y Anexos**.**

FECHA: 07 de julio de 2025.

VISTO:
Lo dispuesto en la Ley N° 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; las facultades conferidas en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 995 de 1981 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; en la Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 07 de Agosto de 2023 que nombró Director General, reducida a escritura pública con fecha 07 de Septiembre de 2023 ante la Notario Pública de Santiago doña Claudia Gómez Lucares; en la Ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en la Ley N° 19.880 sobre Bases de Procedimientos Administrativos de los Órganos de la Administración del Estado; en la ley 19.886 y su Reglamento aprobado por el decreto Nº661 de 2024 del Ministerio de Hacienda; en la Resolución Exenta N°1565 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 de la Región Metropolitana.; en la Ley N° 21.722 de presupuestos del Sector Público para el año 2025; en la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República que Fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y demás normativa aplicable.

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.

2° 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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, en este contexto, las Corporaciones de Asistencia Judicial, suscriben anualmente Convenios de Desempeño Colectivos, el cual tiene un componente de asignación de modernización y asignación de desempeño, cuyo cumplimiento da a las funcionarias y los funcionarios el derecho de percibir los componentes de asignación de modernización y de asignación especial por desempeño, que complementan su remuneración. Los Convenios de Desempeño Colectivo, se traducen en Metas de Gestión institucionales, las cuales establecen a su vez actividades y requisitos técnicos a través de una Pauta de Metas, en donde se establecen orientaciones para la ejecución de los Compromisos Institucionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

En este contexto, el Convenio de Desempeño 2025 que suscriben las Corporaciones con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, incorpora una Meta de Gestión, denominada "Plan de Acción para el mejoramiento y medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información, con análisis comparativo respecto de períodos anteriores", la cual considera la aplicación de un mecanismo digital de medición de satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información.

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

8° Que el servicio requerido corresponde a una prestación de carácter continuo en el tiempo y, al no tratarse de un bien tangible o producto, no se encuentra disponible en el catálogo de la Plataforma de Economía Circular de Mercado Público.

9° Que, La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA), la Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana de Santiago (CAJMETRO) y la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Bío-Bío (CAJBIOBIO), y la en adelante "las Entidades Compradoras" o "las Corporaciones" o "las CAJs" suscribieron un convenio de colaboración, para la realización de una compra conjunta de bienes y/o servicios, específicamente, para la contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria, con cobertura en las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Antofagasta, Metropolitana, de O'Higgins, del Maule, de Nuble, del Bío-Bío, de la Araucanía, de Los Ríos, de Los Lagos, de Aysén y de Magallanes y la Antártica Chilena, todo ello en el marco de la referida Meta N°1.

10° Que, en conformidad a lo indicado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria que se detallan a continuación existen los fondos necesarios para proceder a la contratación:

- CDP N°129 del 12 de junio de 2025, del Departamento de Finanzas de La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana;
- CDP N°133 del 23 de junio de 2025, de la Unidad de Administración y Finanzas de La Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta;
- CDP de fecha 12 de junio de 2025, del Departamento de Administración y Finanzas de La Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío.

RESUELVO:

1º APRUÉBANSE, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública ID 1477-11-L125 para contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias de las Corporaciones, las cuales regularán los derechos y obligaciones de las partes en el proceso de adquisición mediante Licitación Pública que

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

se autoriza mediante la presente Resolución y cuyo texto se inserta a continuación:

BASES ADMINISTRATIVAS LICITACIÓN PÚBLICA ID 1477-11-L125 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 CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIÓN DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA (CAJTA)[1], CORPORACIÓN DE ASISTENCIAL JUDICIAL REGIÓN METROPOLITANA (CAJMETRO)[2] Y CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL REGIÓN DEL BIO- BIO (CAJBIOBIO)[3]

La Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta (CAJTA), la Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana de Santiago (CAJMETRO) y la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Bío-Bío (CAJBIOBIO), en adelante "las Entidades Compradoras" o "las Corporaciones" o "las CAJs" suscribieron un convenio de colaboración, para la realización de una compra conjunta de bienes y/o servicios, específicamente, para la contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria, con cobertura en las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Antofagasta, Metropolitana, de O'Higgins, del Maule, de Nuble, del Bío- Bío, de la Araucanía, de Los Ríos, de Los Lagos, de Aysén y de Magallanes y la Antártica Chilena, todo ello en el marco de la Meta N°1 **"Plan de Acción para el mejoramiento y medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información"**, de la Pauta de Metas para el año 2025, correspondiente a la Asignación de Modernización, que consiste en la aplicación de un mecanismo digital de medición de satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información.

De conformidad con las normas establecidas en la Ley Nº 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios y su Reglamento, llaman a todas las personas naturales y jurídicas a participar en la Licitación Pública contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para las Corporaciones.

1. ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Antecedentes Básicos del organismo demandante

Razón Social : CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M4.

Unidad de Compras : Departamento de Administración. 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 : 1477-11-L125

Nombre de la Licitación : Contratación del servicio tecnológico de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica para la aplicación de encuestas de satisfacción usuarias para las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Región Del Bio-Bio y de Las Regiones De Tarapacá y Antofagasta.

Tipo de contratación : Licitación Pública menor a 100 UTM, sin trámite de toma de Razón de la Contraloría General de la República (L1).

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

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

Presupuesto Referencial : $4.800.120.- IVA incluido, por todo el periodo de vigencia del servicio.

El presupuesto se compone de la siguiente forma:

COSTOS FIJOS
$2.800.000.- implementación y configuración, costo por única vez. Cada Corporación pagará al proveedor un tercio del costo ofertado en este ítem.

COSTOS VARIABLES
El monto a pagar dependerá de las encuestas que aplique cada Corporación.
$1.500.090.- como máximo a pagar para la **aplicación encuesta por modalidad de IVR por 3 meses**, en las condiciones y cantidad indicada en las Bases Técnicas del presente proceso licitatorio.

$500.030.- aplicación encuesta por modalidad de IVR por 1 mes adicional, en modalidad opcional, es decir, **dependerá de la solicitud que realice cada Corporación al proveedor**, 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 3 meses de aplicación de la encuesta (del 01 de septiembre al 30 de noviembre 2025). El posible periodo extra que solicite cada Corporación de forma independiente, podría extenderse del 01 de diciembre al 31 de diciembre 2025.

Renovación del contrato : El contrato podrá renovarse para los años 2026-2027 en caso que las próximas Pautas de Metas del Convenio de Desempeño Institucional 2026 y 2027 incluya nuevamente la aplicación de una encuesta en el "Plan de Acción para el mejoramiento y medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información".

Lo anterior estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de cada Corporación para los años 2026 y 2027

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:

LINEA	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 las Corporaciones Región Metropolitana, Región del Bio-Bio y de Las Regiones de Tarapacá Y Antofagasta.	Arica y Parinacota, de Tarapacá, de Antofagasta, Metropolitana, de O'Higgins, del Maule, de Nuble, del Bío- Bío, de la Araucanía, de Los Ríos, de Los Lagos, de Aysén 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 las

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Región del Bio-Bio y de Las Regiones de Tarapacá Y Antofagasta.

2.1 Objetivos específicos

Las Entidades Compradoras requieren contratar un servicio de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica que permita desarrollar una encuesta virtual en línea a los usuarios de las diferentes "unidades operativas" que cada una de ellas posee en las regiones donde tienen presencia, la que se desarrollará a través de un sistema IVR (llamada automatizada), según los requerimientos y necesidades de cada Corporación, sobre la base de un canal de datos que será entregado al proveedor y que contendrá los antecedentes necesarios para efectuar el contacto de los respectivos usuarios, permitiendo recabar las respuestas que éstos formulen a las preguntas efectuadas.

2.2 Mandante

La presente licitación es llamada de manera conjunta por la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, (CAJTA), RUT N°60.318.000-3, la Corporación de Asistencia Judicial de la región Metropolitana (CAJMETRO), RUT N°70.786.200-9 y la Corporación de Asistencia Judicial de la región del Bío-Bío (CAJBIOBIO), RUT N°70.816.700-2, en adelante "las Entidades Compradoras" o "las Corporaciones" o "las CAJs", personas jurídicas de derecho público creadas por la ley N°17.995 y la N°18.632, respectivamente, y regidas por sus diferentes estatutos.

Las Corporaciones, en su calidad de Servicios Públicos descentralizados, no persiguen fines de lucro, tienen como objetivo brindar atención judicial y jurídica gratuita a personas de escasos recursos que no pueden pagar una atención particular y de proporcionar a las y los egresados de Derecho la práctica profesional, para obtener el título de abogado/a.

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 "día cero". Se entenderá, 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:

ETAPAS	**PLAZOS**
Publicación en el Sistema de Mercado Público	Una vez totalmente tramitado el acto aprobatorio. El día de la publicación se entiende como día "0".
Cierre Recepción de Ofertas	5 días corridos, desde la publicación en el portal www.mercadopublico.cl
Entrega de Garantía de Seriedad de la Oferta	No aplica.
Consultas de los Proveedores	Desde el día de la publicación en el sistema www.mercadopublico.cl, hasta el segundo (2°) día desde la publicación en el portal.
Respuesta a Consultas y/o Aclaraciones	Al 3° día de la publicación en el portal.
Apertura Electrónica de Ofertas	Al día siguiente del cierre de recepción de ofertas.
Fecha estimada de adjudicación	5 días corridos, una vez realizada la apertura electrónica.
Reunión Inicial	A más tardar a los 2 días corridos desde la adjudicación de la licitación

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Fecha de entrega Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento	Dentro de los 5 primeros días de la adjudicación de la presente licitación.
Suscripción de contrato	A más tardar a los 5 días corridos desde la adjudicación de la licitación.

Todos los plazos establecidos en las Bases, como asimismo, en los instrumentos que complementen, se entenderán de días corridos, salvo que expresamente se señale lo contrario.

Para efectos de la presente licitación, se considerarán hábiles, los días lunes a viernes inclusive, exceptuando los feriados y festivos, y se considerarán corridos, los días lunes a domingos, incluidos feriados y festivos.

En el evento que el último día del plazo recayera en un día inhábil, se entenderá prorrogado automáticamente para el día hábil siguiente.

En el caso que se amplíe el plazo correspondiente a una de las etapas antes descritas, de acuerdo a lo señalado en el Subtítulo 6.3 denominados "Modificaciones", de las presentes Bases Administrativas, las fechas de vencimiento de los plazos se verán modificadas en la misma cantidad de días.

4. PARTICIPANTES DE LA LICITACIÓN

Podrán participar en esta licitación pública todos los proveedores 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, 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 Nº2 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 Nº3, denominado Etapas y Plazos de las Bases Administrativas.

5.2 Legislación Aplicable

La presente licitación se regirá 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 661/2024.

Igualmente las obligaciones que contraiga el adjudicatario de la presente Licitación, se regirán 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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 Información**, 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 Aclaracionesr4

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.

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 inadmisible. 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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 Nº 1: Identificación del Oferente
- Anexo Nº 2: Declaración Jurada de Inhabilidades
- Anexo Nº 3: Autorización para retiro de valores.
- Anexo Nº 4: Autorización para efectuar depósitos o transferencias.
- Anexo N° 5: Tipo de Impuesto.

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 y todos los anexos que el oferente estime necesarios para complementar y otorgar un mejor entendimiento de su oferta.
- Fichas técnicas de los productos ofertados.
- Anexo N°6 Oferta Técnica (bajo esta tabla será evaluado el criterio)

7.5 Antecedentes Económicos

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

- Anexo Nº 7: Oferta Económica

Cabe mencionar que, al momento de presentar su oferta, el oferente deberá ingresar los valores totales netos y brutos, en pesos según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Anexo Nº 7, 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, asegurando en todo caso no infringir el principio de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes.

8. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

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

9. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

No aplica la entrega de esta garantía para la presente licitación.

10. APERTURA DE LAS OFERTAS

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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 resolución 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.mercadopúblico.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) Coordinadora Técnica NAD de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.
b) Director de Gestión Estratégica de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío.
c) Jefe(a) Departamento Informática de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
d) Jefe(a) Departamento Planificación y Control de Gestión de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.
e) Jefe(a) Departamento de Administración de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

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 DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.**
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.
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°54 del Reglamento 661/2024, 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

En el evento que la Comisión Evaluadora constate que alguna o todas las ofertas evaluadas exceden el presupuesto disponible, podrá 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.

En todo caso, **LA CORPORACIÓN** podrá siempre proceder en conformidad a lo previsto por el Artículo 32 del D.S 661 de 2024 que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios

11.2 Errores y omisiones.

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 les 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.** **No se considerará error formal, errores en el precio de la oferta. LA CORPORACIÓN** informará al resto de los oferentes de dicha solicitud, a través del Sistema de Información.

En caso que **LA CORPORACIÓN** solicitare 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 la 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 Aclaración de Ofertas, no podrá superar las 48 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.

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 servicio ofrecido. Para efectos del anterior análisis, **LA CORPORACIÓN** se remitirá a los criterios de evaluación definidos en el Título N°11 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°7, denominado *Oferta Económica*. No obstante lo anterior, para adjudicar la licitación se tendrá en cuenta el presupuesto máximo estimado indicado en las presentes Bases.

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

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 aplicación Aclaración de Ofertas, según lo señalado en el Subtítulo N° 10.2 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	40%
Existencia de Programas de Integridad y Ética Empresarial	5%
Requerimientos Formales de la Oferta	5%

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:

CRITERIO EVALUACIÓN TÉCNICA (50%):

Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes	
Experiencia del Oferente	25%	(Puntaje obtenido por el oferente) *25%	Acredita más de 10 clientes con certificados de experiencia, copias de contrato u órdenes de compra.	100
			Acredita con certificados de experiencia, copias de contrato u órdenes de compra entre 6 y 10 clientes (ambos inclusive)	50
			Acredita con certificados de experiencia, copias de contratos u órdenes de compra los 5 clientes mínimos exigidos en bases.	0
Tiempo de Implementación	50%	(Puntaje obtenido por el oferente) *50%	El oferente disminuye plazos de implementación en 5 días o más.	100
			El oferente disminuye plazos de implementación en 3 o 4 días.	50
			El oferente cumple con los plazos mínimos estipulados para implementación establecidos en bases.	0
			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 estos estén validados y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para la Corporación.	100

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Adicionales al servicio	25%	(Puntaje obtenido por el oferente) *25%	El oferente ofrece 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 tres modificaciones en la configuración de los reportes una vez que éstos estos 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 estos 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 (40%):
OFERTA ECONÓMICA

Evaluación obtenida de información proporcionada en el Anexo N°7 señalado en las bases.

COSTO FIJO (40%)			
Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes
Precio Implementación y configuración	75%	((Precio mínimo Ofertado) / (Precio Oferente Evaluado) *100) *75%	Conforme al precio señalado en Anexo Nº7. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
Precio Costo Fijo	25%	((Precio mínimo Ofertado) / (Precio Oferente Evaluado) *100) *25%	Conforme al precio señalado en Anexo Nº7. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
COSTO VARIABLE (60%)			
Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes
Precio costo variable IVR	100%	((Precio mínimo Ofertado) / (Precio Oferente Evaluado) *100) *60%	Conforme al precio señalado en Anexo Nº7. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.

PROGRAMAS DE INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL (5%):

Ítem Evaluado	%	Fórmulas de cálculo	Puntaje
Existencia de Programas de	100%	Acredita la existencia de 3 o más programas de integridad y ética empresarial.	100 puntos

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Integridad y ética empresarial		Acredita la existencia de 1 o 2 programas de integridad y ética empresarial.	50 puntos
		No acredita la existencia de programas de integridad y ética empresarial.	0 puntos

REQUISITOS FORMALES DE LA OFERTA (5%):

Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes	Puntaje
Cumplimiento de Requisitos formales de la Oferta	100 %	(Puntaje obtenido por el oferente) *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 no cumpla con los requisitos técnicos mínimos exigidos en las bases técnicas de la presente licitación, dicha oferta será **rechazada durante el proceso de evaluación.**

LA CORPORACIÓN también podrá rechazar aquellas ofertas que se detecte que el oferente proporciona antecedentes maliciosamente falsos, que hayan sido enmendados o tergiversados o se presenten de una forma que claramente induce a error para efectos de su evaluación.

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"; de persistir el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido mayor puntaje en el factor denominado "Tiempo de Implementación" y de persistir el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido mayor puntaje en el factor "Evaluación Económica". De persistir el empate corresponderá al Director General dirimirlo y determinar el adjudicatario.

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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

puntajes y ponderaciones, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 y 62 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.
LA CORPORACIÓN, podrá declarar la deserción del presente proceso licitatorio por medio de resolución fundada cuando no se hubieren presentado ofertas, estas hubieren sido declaradas inadmisibles o no resultaren convenientes a los intereses de la institución.

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 readjudicado las mismas circunstancias descritas anteriormente, **LA CORPORACIÓN** podrá volver a readjudicar y así sucesivamente, respecto de todos los oferentes que hayan reunido los requisitos para adjudicar.
El plazo que tendrá **LA CORPORACIÓN** para readjudicar 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 cada 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:

- **CORPORACIÓN DE ASISTENCIAJUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA, RUT: 70.786.200-9**
- **CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BIO-BIO, RUT: 70.816.700-2**

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

- **CORPORACIÓN DE ASISTENCIAJUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA, RUT: 60.318.000-3**

Todas las garantías podrán ser ingresadas por la Oficina de Partes de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, ubicada en calle Agustinas 1419, 1er piso, Santiago.

Todas por un monto equivalente al 5% del valor total del contrato con cada Corporación, 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 1477-11-L125".**

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.

Las Corporaciones podrán 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

Esta boleta será devuelta al oferente no antes de noventa (90) días hábiles de expirado la vigencia del contrato y previa certificación de la Contraparte Técnica del contrato designada por cada Corporación, de haberse ejecutado el contrato a satisfacción, para lo cual deberá solicitar la respectiva devolución a cada Corporación, mediante correo electrónico dirigido a las siguientes casillas:

a) A la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, a la casilla ntorres@cajmetro.cl

b) A la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío, a la casilla manuel.medina@cajbiobio.cl

c) A la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta, a la casilla mjane@cajta.cl

En el requerimiento de devolución deberá indicarse lo siguiente: Asunto: Identificar ID 1477-11-L125 de licitación.

Texto: Indicar Nº boleta, monto, banco u otros antecedentes que identifiquen la caución o garantía y el nombre o la razón social del oferente.

Para el retiro de la caución o garantía, el proveedor adjudicado deberá presentar el RUT de la persona natural o jurídica en original y un poder simple de quien retira **el documento.**

19. REQUISITOS PARA CONTRATAR AL OFERENTE ADJUDICADO

Del Registro de Chile Proveedores

19.1 Del Registro de Chile Proveedores

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.

[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.

[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

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 habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, Chile Proveedores.

Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato, o no cumpliese con las demás condiciones y requisitos establecidos en las bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos, la Corporación junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje.

19.2 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 180 D.S 661 de 2024 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 Nº 2, denominada *"Declaración Jurada Simple de Inhabilidades".*

19.3 Documentación Legal Requerida tratándose de Personas Naturales

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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

19.4 Documentación Legal requerida tratándose de Uniones Temporales de Proveedores.

- Instrumento donde consta la conformación de la Unión Temporal de Proveedores.
- Fotocopias 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

Una vez que la adjudicación sea notificada, se procederá a la suscripción del contrato respectivo.

El proveedor que obtenga la licitación deberá suscribir un contrato por separado con cada una de las Corporaciones que intervienen en este proceso licitatorio, el cual será íntegramente redactado por cada Corporación en particular.

El oferente adjudicado deberá proceder a acompañar la caución o garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato respecto de las obligaciones contraídas conforme a las condiciones y plazos establecidos en el N°17 de estas bases administrativas. Las Corporaciones se reservan el derecho a solicitar garantías adicionales conforme al contenido de los antecedentes y ofertas presentados por el oferente en el presente proceso de licitación.

Una vez que el contrato sea redactado por cada Corporación, será puesto en conocimiento del oferente adjudicado para que proceda a suscribirlo, para lo cual dispondrá de un plazo de cinco (5) días corridos desde su recepción. Suscrito el contrato por el oferente adjudicado, éste deberá remitirlo a cada Corporación para que sea suscrito por el respectivo Director/a General. Con todo, el contrato deberá quedar suscrito por ambas partes, dentro del plazo de diez (10) días corridos contados desde la notificación de la adjudicación, tras lo cual será publicado en el Sistema de información. En los casos en que el oferente adjudicado no cumpliera con la obligación de suscribir el contrato en el plazo requerido o no entrega la caución o garantía del fiel y oportuno cumplimiento del contrato, las Corporaciones estarán facultada para dejar sin efecto la adjudicación y hacer efectiva la caución o garantía de seriedad de la oferta para su beneficio. Asimismo, podrán proceder a la re adjudicación si lo estiman conveniente a sus intereses, como también podrán optar por declarar desierta la licitación.

Al tiempo de procederse a la suscripción del contrato, el oferente adjudicatario deberá entregar a cada una de las Corporaciones una nómina de todos los trabajadores que participarán en la ejecución de los servicios que son contratados, información que deberá ser permanentemente actualizada, en particular, en caso que se desvincule o se contrate a algún trabajador.

En el evento de que uno de los oferentes en el proceso licitatorio presente reclamo ante el Tribunal de la Contratación Pública, el plazo para la suscripción del contrato podrá suspenderse conforme lo dispuesto en el artículo 25 de la ley N°19.886.-

La fecha de puesta en marcha de este servicio es el 01 de agosto de 2025, considerando todos los plazos, incluido el periodo de configuración e implementación, para iniciar la aplicación de la encuesta el 01 de septiembre de 2025.

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, aprobado por el respectivo acto administrativo totalmente tramitado.

Además, el contrato podrá prorrogarse, por una sola vez por motivos fundados en conformidad a lo previsto Artículo 42 y 129 del Decreto Supremo 661 de 2024 del Ministerio

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

de Hacienda que aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Los motivos fundados que den origen a la prórroga deberán en todo caso ser explicitados en el respectivo acto administrativo. Además, debe cumplir con lo dispuesto en los párrafos precedentes y efectuarse dentro del periodo de vigencia del contrato.
En el evento, que la modificación implique un aumento en el valor del contrato, que en ningún caso podrá ser superior al 30% del valor total del mismo, el adjudicatario deberá consignar una nueva Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, la cual deberá cumplir con los mismos requisitos estipulados en el Título Nº 15, 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 las Corporaciones de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, Tarapacá y Bio Bio y contará con un presupuesto máximo de $4.800.120.- impuestos incluidos, para toda la duración del contrato, el cual se distribuye de la forma indicada en el punto 1.2 de las presente Bases Administrativas.
Las Corporaciones pagarán 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 Nº7 denominado *Oferta Económica*.

Reajustes:

No incluye reajustes

Forma de Pago

Una vez suscrito el contrato, las Corporaciones emitirán una Orden de Compra inicial por el costo de implementación ofertado más los costos fijos de mantención mensual, luego mes a mes se emitirá una OC por los 3 o 4 meses de duración de aplicación de la encuesta, correspondiente a la variable del contrato mensual o una OC al finalizar la aplicación de la encuesta por los 3 o 4 meses contratados.

Facturación

La factura deberá emitirse a nombre de la respectiva Corporación, de conformidad a lo expresamente pactado en el correspondiente contrato que sea suscrito con cada una de ellas. El adjudicatario, al tiempo de presentar la correspondiente factura para el pago de los servicios contratados, deberá acompañar el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales de la Dirección del Trabajo (F30-1), a fin de acreditar que se encuentra al día en el pago de dichas prestaciones respecto de los trabajadores que participan en la prestación de los servicios, de ser así solicitado. En caso de que existan tales deudas, las Corporaciones podrán retener y pagar las sumas adeudadas referidas a tales prestaciones. En caso que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones y cotizaciones de seguridad social respecto de los referidos trabajadores, los primeros estados de pago producto de los respectivos contratos que cada Corporación suscriba, se destinarán al pago de todas ellas, debiendo dicho proveedor acreditar que la totalidad de ellas se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de cuatro meses, acompañando el correspondiente Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Previsionales de la Dirección del Trabajo (F30- 1), con la nómica de los trabajadores que intervienen en la prestación de los servicios contratados.
Junto con la factura el adjudicatario debe presentar informe técnico correspondiente al periodo facturado, el cual se detalla en las bases técnicas del a presente licitación.
Las Corporaciones se reservan 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 la Contraparte Técnica que designe cada Corporación.

22. CONTRAPARTE TÉCNICA

Para efectos de la presente Licitación, y del correspondiente control del contrato, será contraparte técnica en el caso de cada Corporación, lo siguientes funcionarios:

- Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana: Coordinadora de Gestión del Departamento de Planificación y Control de Gestión, o los profesionales que dicha jefatura designe.
- Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta: la/el Asesor de Tecnologías de la Información y la Comunicación y subroga la Coordinadora Operativa y de Atención Especializada, o los profesionales que dicha jefatura designe.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío: la/el Analista de Gestión, o los profesionales que dicha jefatura designe.

Las funciones de cada 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 cada 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:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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:

- Falta muy grave: 1,50.3 UF por cada hora o fracción de hora en solucionar la falla.
- Falta grave: 1,00.2 UF por cada hora o fracción de hora en solucionar la falla.
- Falta leve: 0,50.1 UF por cada hora o fracción de hora en solucionar la falla.

Sin perjuicio de los montos señalados precedentemente respecto de las faltas que se generen en cada ocasión, se establece que el tope máximo de su aplicación será de tres multas durante la vigencia del contrato, cualquiera sea la falla que se genere. En tales casos, las Corporaciones podrá dar inicio al procedimiento de término anticipado del contrato.

Incidencia	Muy Grave	Grave	Leve
Día de atraso en la implementación del servicio	X		
Caída de la Plataforma de Encuesta, del uptime mínimo semanal (de lunes a viernes) del servicio y de la plataforma de encuestas, el que en todo caso no podrá ser menor a un 99%	X		
Caída de la interconexión con sistema TI de registro de atenciones usuarias interno de parte del oferente	X (perdida de servicio sobre 8 horas)	X (perdida de servicio sobre 4 horas)	
Caída de la entrega de resultados en línea	X (no disponible sobre 24 horas)	X (no disponible sobre 8 horas)	
No se dispone del informe mensual			X

Serán causales de excepción para la no aplicación de las multas en los siguientes casos:

a) Fuerza mayor o caso fortuito, circunstancia que deberá ser comunicada y acreditada por escrito a la respectiva Corporación, a través de la Contraparte Técnica del contrato designada por cada CAJs, acompañando los antecedentes justificativos. No se atenderán aquellas situaciones que generadas no han sido puestas en conocimiento de la respectiva después de siete días hábiles administrativos siguientes de ocurrido el hecho que originó la deficiencia o incumplimiento.

b) Cuando se presente alguna alteración que fuere impuesta por la respectiva Corporación, por razones técnicas, de conveniencia, de fuerza mayor u otras circunstancias calificadas.

En aquellos casos en que el oferente adjudicado deba ejecutar trabajos programados de cualquier índole y que estos puedan afectar los servicios que han sido contratados por las Corporaciones, estará obligado a notificar previamente de ello a la Contraparte Técnica del Contrato designada por cada CAJs, informando de la naturaleza del trabajo a ejecutar, con indicación de lo siguiente:

- Número de la notificación.
- Cliente.
- Motivo del trabajo programado.
- Ámbito del trabajo a ejecutar.
- Fecha Inicio de los trabajos.
- Fecha Término de los trabajos.
- Tiempo de Indisponibilidad.
- Servicios Afectados.
- Plan de Contingencia, de ser necesario.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

La realización de trabajos programados que impliquen la afectación de los servicios contratados, no liberará al proveedor adjudicado del procedimiento de aplicación de multas, según las incidencias que se generen.

Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Multas

1. La Contraparte Administrativa del Contrato designada por cada Corporación, con el mérito de los antecedentes aportados por la Contraparte Técnica del Contrato definido por cada CAJs, notificará al proveedor, mediante carta certificada remitida a su domicilio o vía correo electrónico entendiendo la contingencia sanitaria actual, informándole de los incumplimientos que se hubieren detectado, del hecho de que se podrá aplicará multa por ello, el monto de la multa a aplicar según la tabla antes definida y le señalará que dispone de plazo para que formule los descargos que estime pertinentes y acompañe los antecedentes justificativos.
2. El proveedor dispondrá de cinco (5) días hábiles, contados desde la notificación de la carta, para formular los descargos y acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes. Los descargos se deberán presentar en formato papel en la oficina de partes donde se encuentre emplazada la Dirección General de la respectiva Corporación, hasta las 12:00 horas del último día del plazo, pudiendo también remitirse vía correo electrónico a la casilla que se defina en el respectivo contrato.
3. Con los descargos del proveedor o sin ellos, en caso de no haberse formulados, la Contraparte Administra del Contrato designada por cada CAJs remitirá todos los antecedentes al Director(a) General de la respectiva Corporación, para su estudio y posterior pronunciamiento. El Director(a) General podrá requerir las aclaraciones o complementaciones que estime convenientes para una adecuada resolución del asunto.
4. La aplicación de la multa se materializará a través de una resolución fundada que pronuncie el Director (a) General, la que será notificada vía correo certificado en el domicilio del proveedor y deberá publicarse en el Sistema de información. Podrá también notificarse por correo electrónico, cuando el contratista señale esa forma de notificarle las resoluciones que se dicten respecto de su persona.
5. En contra de la resolución que dicte el Director(a) General el proveedor podrá ejercer los medios de impugnación establecidos en la ley 19.880.-, conforme a los plazos y condiciones establecidos en esta normativa.

Las notificaciones que se efectúen al proveedor se entenderán efectuadas al tercero día hábil siguiente de entregada la carta en la oficina de correos.
Para efectos de notificación se tendrá por domicilio del proveedor aquel que éste mantuviere registrado en el portal web de Chile Proveedores www.chileproveedores.cl al momento del envío de la carta.

Pago de las Multas

El adjudicatario deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de la Corporación **respectiva**, 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, cada 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 respectiva Corporación no pueda cobrar las multas en el período de facturación correspondiente, podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

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 30% 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 cada Corporación mediante resolución fundada.

24. CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Cada **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 respectiva 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 concurran las demás causales de Término Anticipado señaladas en el artículo 13 de la Ley N° 19.886 y 130 del Decreto N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, 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

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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 Nº 4 de la Ley Nº 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 cumplimento 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 Nº 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 Nº 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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 CONJUNTA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIA PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LAS REGIONES DE TARAPACÁ Y ANTOFAGASTA, PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA Y PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN DEL BIO-BIO

1. INTRODUCCIÓN A LAS BASES TÉCNICAS

Conforme se consignó en las bases administrativas, la Entidades Compradoras requieren contratar un servicio de configuración, implementación y mantención de una plataforma tecnológica que permita desarrollar una encuesta virtual en línea a los usuarios de las diferentes "unidades operativas" que cada una de ellas posee en las regiones donde tienen presencia, la que se desarrollará a través de un sistema IVR (llamada automatizada), según los requerimientos y necesidades de cada Corporación, sobre la base de un canal de datos que será entregado al proveedor y que contendrá los antecedentes necesarios para efectuar el contacto de los respectivos usuarios, permitiendo recabar las respuestas que éstos formulen a las preguntas efectuadas.
A efectos de desarrollar la referida encuesta de satisfacción usuaria, las Corporaciones entregan a la comunidad diversas líneas de servicio, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Orientación e Información en Derechos.
- Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

- Solución Colaborativa de Conflictos.
- Patrocinio Judicial.
- Atención Integral a Víctimas de Delitos.
- Representación Jurídica de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

A su turno, las unidades operativas con que cuenta las Corporaciones, son las siguientes:

- Centros de Atención Jurídico Social.
- Oficinas Especializadas.
- Oficinas de Defensa Laboral.
- Centros de Mediación.
- Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos (CAVI).
- Plataforma Web Atenciones Ciudadanas.

El requerimiento se enmarca en la Meta de Gestión, asociadas al Convenio de Desempeño Colectivo, este convenio, estableció en el año 2025 la Meta Nº 1 **"Diseño, desarrollo e implementación de un mecanismo de medición de satisfacción de Usuarios"**, la pauta de la Meta, 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 de la Corporación, esta encuesta virtual la podrán responder a través de su celular u otro dispositivo, con respecto de la atención recibida en la línea de Orientación e Información en Derecho".*

Para el año 2025, se establece la continuidad de la referida Meta de Gestión, llamada Meta Nº1 ""Plan de Acción para el mejoramiento y medición de la satisfacción usuaria en la Línea de Orientación e Información, con análisis comparativo respecto de períodos anteriores"", por tanto, se requiere 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, con el objeto 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 las Corporaciones, a modo de piloto en caso de que así se requiera.

En la misma línea, los requisitos necesarios para la plataforma son los siguientes:

- Debe ser en línea.
- Debe poder responderse por usuario, a través de la vía IVR (llamada automatizada).
- Debe considerar un listado asociado exclusivamente a las llamadas efectuadas, informando el tiempo y el costo de cada llamada gestionada, cuyo objetivo es el respaldo del cobro a validar.
- Debe ser exportable a Excel.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

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

2.1 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 de respuesta para cada requisito, los que deben considerar todas las actividades requeridas para dar cumplimiento en forma total e íntegra a las especificaciones detalladas en las presentes descripciones del servicio requerido, especificando los profesionales que se abocarán a las tareas detalladas.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

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 al proyecto.

Respecto del cronograma, las fechas proyectadas para la ejecución deben estar supeditadas a las necesidades del servicio de las Entidades Compradoras, 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 LA PROPUESTA DEL OFERENTE

Actividades	Criterios para proponer el cronograma de trabajo
Reuniones de coordinación entre proveedor y las contrapartes que designe cada Corporación.	Al menos 1 reunión a los 5 días de adjudicado el proceso.
	Al menos 2 reuniones en el mes de julio.
	Al menos 1 reunión en el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre.
Desarrollo, configuración e implementación de plataforma o servicio y pruebas de realización encuestas de pruebas reales y efectivas.	Plazo máximo al 30 de julio.
Plataforma disponible para la realización de encuestas y realización de pruebas encuestas masivas.	Plazo máximo al 15 de agosto.
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.	Plazo máximo al 15 de agosto
Inicio de aplicación encuesta de satisfacción	Plazo máximo al 01 de septiembre
Primer informe de implementación, configuración, servicio y plataforma, interconexión con sistema TI de registro de atenciones usuarias interno (Sistema de Asistencia Judicial -SAJ-)	Plazo máximo 31 septiembre

3. Experiencia del Oferente:

El oferente deberá dar cuenta de su experiencia comprobada, indicando 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., A más clientes mayor puntaje en la etapa de evaluación. Se aceptarán como verificadores certificados de experiencia, copias de contratos u órdenes de compra que detallen claramente los 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.

4. Especificaciones Técnicas:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

El proponente debe incluir en su propuesta, 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 la encuesta, especificando la factibilidad de integración de acuerdo a lo referido estas bases técnicas.

5. **Descripción detallada del servicio requerido de la plataforma tecnológica para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuario.**

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, a los usuarios de las Corporaciones. 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, de acuerdo, a las preguntas, periodicidad y usuarios definidos por las Corporaciones.
- Debe considerar la posibilidad de realizar reintentos en caso de contacto fallido o no respuesta.
- Debe considerar un listado asociado a las llamadas efectuadas, informando el tiempo y el costo de cada llamada gestionada, así como las llamadas que se efectuaron pero que no tuvieron respuesta cuyo objetivo es el respaldo del cobro a validar.
- 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 el monitoreo, mantención, soporte preventivo y correctivo de la Plataforma web para operar el servicio, especificando los tiempos de respuesta en caso de incidencias y nivel de disponibilidad de la plataforma o servicio no pudiendo ser inferior al 99,0% medido semanalmente.
- El proponente debe especificar la posibilidad de realizar encuestas en distintas franjas horarias, de acuerdo, a las necesidades y especificaciones que realicen las Corporaciones.
- 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 las Corporaciones. 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 las Corporaciones y el proveedor debe ajustarse a dichos requerimientos.
- La encuesta tendrá 5 preguntas, con hasta 5 opciones de respuesta por cada pregunta, 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 las Corporaciones.
- El mensaje de difusión, como la encuesta de satisfacción, será elaborada, actualizada y/o modificada por las Corporaciones, para que sea grabada e incorporada al IVR por el proveedor sin costos adicionales asociados.
- Asimismo, los resultados registrados deberán estar disponibles por medio de web service para los sistemas informáticos de la CAJMETRO.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

- Los datos de caracterización de los usuarios que entregará la CAJMETRO 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.
    i) Corporación a la pertenece el usuario.

6. Descripción del listado de llamadas efectuadas.

La plataforma tecnológica que será implementada, debe considerar un listado asociado a las llamadas efectuadas, informando el tiempo y el costo de cada llamada gestionada, cuyo objetivo es el respaldo del cobro a validar.

La obtención del listado, debe ser en línea o al menos enviado semanalmente mediante correo electrónico, por el oferente que se adjudique la licitación.

- Listado de contactos efectuados de IVR, de la aplicación 1era encuesta (y reintentos) considerando al menos las siguientes variables:
    a) Nombre de pila.
    b) Teléfono de contacto.
    c) Correo electrónico.
    d) Región.
    e) Tipo de centro.
    f) Centro de atención.
    g) Corporación correspondiente.
    h) Reflejar si la encuesta, es el primer o segundo intento de contacto (de considerarse a futuro un 2° IVR).
    i) Tiempo duración de la llamada o contacto.
    j) Valor de la llamada o contacto.

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

En este punto se adjuntan los siguientes alcances en complemento a lo detallado en los puntos anteriores de estas bases técnicas, 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, a través de la extracción, transformación y carga de datos.
- Puesta en marcha e implementación efectiva de las encuestas de satisfacción.
- Mantención, soporte preventivo y correctivo de una plataforma tecnológica para la encuesta de satisfacción.
- Transferencia de la encuesta a los formatos IVR con prueba 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 las Corporaciones.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

- El intercambio de información entre los sistemas informáticos para intercambio de los registros y entrega de resultados de la encuesta.
- Listado llamadas efectuadas, informando el tiempo y el costo de cada llamada realizada, en formato Excel de acuerdo a los requisitos establecidos en el Subtítulo N°5 del punto 29 de estas bases técnicas, en su letra i.

8. 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, mantención, soporte preventivo y correctivo de la 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, 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.
- La encuesta deberá ser enviada dentro de las 24 horas siguientes a la carga de la plataforma.

9. 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, a través de la extracción, transformación y carga de datos.
- Puesta en marcha e implementación efectiva de las encuestas de satisfacción.
- Informe de resultados de la mantención, soporte preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica para la encuesta de satisfacción.
- Configuración del listado en base a parámetros establecidos por las Corporaciones y referidos en el Subtítulo N°2 punto 5 de estas bases técnicas.
- 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 las Corporaciones.

10. 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

11. Plazos y condiciones en que será requerido el servicio:

El plazo de Ejecución para la implementación y puesta en operación de la Plataforma y Sistemas del Servicio solicitado por las Corporaciones, considera como plazo máximo para encontrase habilitado, es decir, en condiciones de realizar encuestas mediante IVR a los usuarios de las Corporaciones individuales o masivas al día 01 de septiembre de 2025, en función del cronograma y especificaciones que se adjuntan en el subtítulo **Nº1 "Plan y Cronograma de Trabajo"** del punto 2 de estas bases técnicas, especificado en la Tabla N°1 "Cronograma de actividades al que debe ajustarse propuesta oferente".

12. Volumen de aplicación de la Encuesta:

Se entrega como antecedente, la proyección de llamadas a realizar o personas a contactar por cada Corporación (promedio mes) y respecto de ellas, la estimación de resultados de encuestas completas, encuestas incompletas y aquellas que no se logran (por estar fuera de cobertura o no contestar la llamada).

Antecedentes para Proyección de encuestas por cada Corporación año 2025:

RESULTADOS 2024	CAJTA	CAJMETRO	CAJBIOBIO	TOTAL PERIODO	PROMEDIO MES
UNIVERSO (1)	9.663	56.465	33.878	100.006	33.477
ENCUESTAS COMPLETAS (2) (n ALCANZADO)	1.705	11.575	6.966	20.246	6.749
PERIODO APLICACIÓN	3 MESES	3 MESES	3 MESES	3 MESES	20,20%
TASA RESPUESTA (3)	17,64%	20,50%	20.56%	20,20%	
ENCUESTAS INCOMPLETAS (4) Y NO RESPONDIDAS (5)	7.958	44.890	26.912	79.760	

*Tener presente que la aplicación es por 3 meses con opción de un 4to mes, en cual proveedor deberá mantener el precio.

*Estas cantidades es sólo referenciales, pudiendo existir diferencias respecto al año anterior. El proveedor deberá cobrar sólo las encuestas efectivamente realizadas.

Como referencia podemos señalar que el promedio mensual de usuarios que fueron contactados durante el año 2024 entre las 3 Corporaciones fue de 33.477 personas aproximadamente y las personas que respondieron la encuesta de manera completa (n) en promedio mensual fue de 6.749 respondidas. Esperándose elevar la cifra a un volumen superior este año según la proyección anterior.

(1) Universo: corresponde al total de personas que fueron atendidas en las CAJS y fueron contactadas por IVR para aplicar la encuesta.

(2) Encuestas completas o n Alcanzado: corresponde al total de encuestas respondidas de manera completa.

(3) Tasa Respuesta: Total encuestas respondidas completas, del total aplicado

(4) Encuestas incompletas: Respondidas del universo a aplicar, pero no terminan la encuesta, lo cual, no cuentan en el proceso como logradas.

(5) Encuestas No respondidas: aplicadas del universo, que no tuvieron respuesta o hubo fallo en el contacto.

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

13. Servicios Adicionales:

Se considera como servicios adicionales la cantidad de veces en que las Corporaciones podrán 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 del listado una vez que éste esté validado y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para las Corporaciones, 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 del listado que éste esté validado y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para las Corporaciones, 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 del listado una vez que éste esté validado y en producción, ambos servicios adicionales sin costo para las Corporaciones, obtendrá puntaje 0 en este criterio.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

ANEXO Nº1
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

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

Firma Representante Legal y Timbre Empresa
Nombre:
RUT:

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

ANEXO Nº2
DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES

Quien suscribe, en su calidad de oferente o de representante legal del oferente, de la Licitación Pública **ID 1477-11-L125**, 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.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

ANEXO Nº3
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 2025.

Firma Representante Legal y Timbre Empresa
Nombre:
RUT:

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

ANEXO Nº4
AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR DEPÓSITOS O TRANSFERENCIAS

NOMBRE DEL OFERENTE:
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:

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

ANEXO Nº5
TIPO DE IMPUESTO

NOMBRE DEL OFERENTE:

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 ESTOS 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:

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

ANEXO N°6
PROPUESTA TÉCNICA

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, copias de contrato u órdenes de compra.	
	Acredita con certificados de experiencia, copias de contrato u órdenes de compra entre 6 y 10 clientes (ambos inclusive)	
	Acredita con certificados de experiencia, copias de contratos u órdenes de compra los 5 clientes mínimos exigidos en bases.	

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 estos 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 estos 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 estos 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)

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

Marcar con una x en indicar tiempo ofertado

Tiempo de implementación (Plazo Máximo 01 de septiembre 2023)	El oferente disminuye plazos de implementación en 5 días o más	
	El oferente disminuye plazos de implementación en 3 o 4 días.	
	El oferente cumple con los plazos mínimos estipulados para implementación establecidos en bases.	
Firma Representante Legal y Timbre Empresa		

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

ANEXO N°7
OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE OFERENTE:	
RUT OFERENTE:	

COSTO FIJO (40%)		
Ítem Evaluado	Valor neto	Valor IVA Incluido
Precio Implementación y configuración (75%)		
Precio Costo Fijo (25%)		
COSTO VARIABLE (60%)		
Ítem Evaluado	Valor neto	Valor IVA Incluido
Precio costo variable * IVR (100%)		

***Se evaluará el costo mensual ofertado.**

Firma Representante Legal y Timbre Empresa	

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYOK-915

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 1477-11-L125.**

3° IMPÚTASE el gasto que demande la ejecución de la presente Resolución al Subtítulo 22, ítem 11, asignación 003, correspondiente al ejercicio presupuestario del año 2025 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío y de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.

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

NUMÉRESE, DISTRIBÚYASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

RODRIGO MORA ORTEGA
DIRECTOR GENERAL
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.

[1] CAJTA: que administra las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta.
[2] CAJMETRO: que administra las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Maule, y de Magallanes y la Antártica Chilena.
[3] CAJBIOBIO: que administra las regiones de Nuble, Bío-Bío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.
[4] En representación de las 3 Corporaciones (CAJTA, CAJMETRO, CAJBIOBIO).

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/SUOYQK-915