JUNJI
Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

REF. : AUTORIZA PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA MENOR A 100 UTM Y APRUEBA TÉRMINOS DE REFERENCIA.

RESOLUCION EXENTA Nº 151446

TALCA, 15 MAY 2012

VISTOS:

La Ley N° 17.301 Orgánica de la Junta Nacional de Jardines Infantiles y el Decreto Supremo N° 1.574 de 1971, del Ministerio de Educación, que aprueba su Reglamento; el D.F.L. Nº 1/19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575; la Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; la Ley Nº 20.557 de Presupuesto del Sector Público para el año 2012; la Ley 19.886, y su reglamento establecido por Decreto N° 250 de 24 de septiembre de 2004, del Ministerio de hacienda modificado por el Decreto N° 1.763 de 2008; la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de La República; Resolución Exenta N° 0152366 de 26 de octubre de 2007, Resolución Exenta N° 015/446 de 29 de febrero de 2008, ambas de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, y demás antecedentes tenidos a la vista.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Subdirección de Gestión de Personas, según Solicitud de Compras Nº 27, requiere de la contratación de un curso en Orientación al Cliente para personal JUNJI, Región del Maule, programas 01 y 02.

2.- Que, el monto destinado a esta compra es menor a 100 UTM.

3.- Que, los servicios a contratar no se encuentran incluidos en el Catálogo del Portal Mercado Público.

4.- Que, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.886, el Decreto de Hacienda N° 250/2004, y la Resolución Exenta Nº 2366 del 26.10.2007, autoriza el procedimiento de publicación, menor a 100 UTM, mediante la dictación de una resolución exenta, que aprueba los Términos de Referencia.

RESUELVO:

1º.- Autorizase el procedimiento de Licitación Pública para la contratación de un curso en Orientación al Cliente para personal JUNJI, Región del Maule, programas 01 y 02.

2º.- Publíquese el llamado en el sistema de compras y contrataciones del sector público a través de la página web www.mercadopublico.cl.

3º.- Apruébense los siguientes términos de referencia que forman parte integrante de la presente resolución.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CURSO PARA PERSONAL DE LA JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES DE LA REGIÓN DEL MAULE

"ORIENTACIÓN AL CLIENTE"

A.-ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA LICITACION

El enfoque de Gestión por competencias postula que la sola acumulación de **conocimientos** en áreas determinadas no garantiza su aplicación, si no van asociados al desarrollo de **habilidades** específicas y a una **conducta** que movilice esos conocimientos y habilidades.

Desde esta perspectiva, el Estado chileno ha identificado 10 competencias transversales que deben poseer y/o desarrollar los agentes públicos para desempeñar con eficiencia y eficacia sus respectivas funciones.

Para el año 2012, la Junta Nacional de Jardines Infantiles ha privilegiado la capacitación de su personal en una de las diez Competencias Transversales de la Administración Pública, como es la **Orientación al cliente**.

Esta opción surge de la constatación de que nuestros usuarios son cada vez más diversos y exigentes en el ejercicio de su derecho a una información transparente, oportuna y bien tratante. Sabemos también que la calidad de esta relación impacta fuertemente en la percepción que los/las ciudadanos tengan de la JUNJI y de la imagen institucional que transmitan al resto de la comunidad.

Finalmente y no por eso menos importante, la atención de los usuarios, tanto externos como internos, requiere de una serie de técnicas, habilidades y destrezas en las que nuestro personal no está suficientemente entrenado y que debemos fortalecer en beneficio de ellos mismos y de nuestros clientes.

Los presentes términos de referencia, tienen por objeto definir las condiciones que debe cumplir el Curso de Capacitación requerido para **65** funcionarios/as de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, quienes desarrollan su función en jardines infantiles de la región del Maule.

B.- CARACTERISTICAS DEL CURSO REQUERIDO

OBJETIVO GENERAL:

Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de un modo efectivo, cordial y empático, desde una perspectiva de autocuidado personal y grupal.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas para identificar las distintas situaciones que pueden darse en la interacción con el público.
- Saber aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas a situaciones concretas en relación con la atención de los/as usuarias
- Manejo de situaciones de conflicto con asertividad y empatía
- Conocer medidas de autocuidado para mitigar situaciones de tensión, producto de conflictos y/o interacción con el público

Al finalizar el curso, los funcionarios estarán en condiciones de:

- Identificar claramente a sus clientes internos y externos
- Responder oportuna y cordialmente a las solicitudes de los clientes
- Mejorar continuamente la información disponible
- Ser proactivo frente a posibles requerimientos de los clientes
- Desarrollar mecanismos de autocuidado frente a situaciones de conflicto

PARTICIPANTES

Este curso deberá impartirse en la ciudad de Talca para **65** personas que se desempeñan en los jardines infantiles y una de cuyas funciones principales es la atención de público interno y/o externo, principalmente apoderados de los párvulos atendidos y funcionarios/as del establecimiento.

Cada curso debe tener un máximo de 22 participantes, por lo que deberán realizarse 3 cursos de 20 horas cada uno.

MODALIDAD METODOLOGICA DEL CURSO Y DURACION

La metodología a utilizar deberá ser activa participativa, con técnicas que promuevan el análisis crítico de experiencias personales y grupales vinculadas al tema. El curso tendrá una duración total de 20 horas presenciales.

Será responsabilidad del organismo oferente:

- Proporcionar local de funcionamiento en Talca, con aire acondicionado, mobiliario cómodo.
- Almuerzo para los/as participantes
- Pausas café o jugos.
- Certificación de los alumnos, que contemple una pausa café mejorada.
- Movilización de acercamiento de los participantes, si el curso se desarrolla en un lugar que no esté en el centro de la ciudad.

AREAS CONTENIDOS

Las materias y/o contenidos que se deberán desarrollar en el curso son:

- Breve análisis de las Competencias transversales definidas para los funcionarios públicos y su relación con la Orientación al cliente
- Tipos de público y Situaciones más frecuentes en la interacción con él
- Estrategias de comunicación Efectiva
- Tratamiento de conflictos y técnicas de mediación
- Estrategias básicas de autocuidado
- Necesidades y expectativas

MATERIAL DE APOYO

El curso deberá considerar la entrega de material a cada una/o de las/os funcionarias/os participantes, para los distintos contenidos, tanto el aspecto conceptual como el aspecto metodológico de aplicación que se abordarán en los módulos del curso.

El material entregado deberá contener en la contraportada un breve texto alusivo a temáticas de JUNJI, que serán entregadas a oportunamente a la empresa adjudicada.

Un ejemplar del material entregado a los/as participantes debe ser proporcionado a la Unidad de Capacitación.

EVALUACIÓN Y CERTIFICACION

Las/os funcionarias/os participantes, deberán cumplir con el 100% de asistencia a las clases presenciales.

La empresa oferente deberá proponer la forma de evaluación del curso, siendo la nota 4.0 la exigencia mínima de aprobación.

El organismo oferente seleccionado deberá entregar la Certificación de Aprobación por alumno al término del curso.

EXIGENCIAS

Los oferentes interesados en participar deberán presentar:

- Contenidos del curso.
- Propuesta metodológica de abordaje de los contenidos de la capacitación.
- Material didáctico a entregar a los participantes
- Cronograma del curso.
- Presupuesto

OTRAS EXIGENCIAS REQUERIDAS

- El curso se deberá llevar a cabo a partir del mes de mayo del 2012, en una fecha a convenir con la empresa adjudicataria, en la ciudad de Talca en horario de 9:00 a 18:00 horas.
- Entrega de insumos básicos para la realización del curso (carpetas, block apuntes)
- Entrega del material de apoyo técnico (por ejemplo, guías metodológicas, apuntes etc.)

C.- PRESUPUESTO DISPONIBLE

Se dispone de un presupuesto máximo de $ 3.800.000

Presupuesto Programa 01: $3.600.000 (62 personas)
Presupuesto Programa 02: $200.000 (3 personas)

D.- De las Propuestas

Las propuestas deberán indicar el monto total de los servicios solicitados. Los impuestos deberán consignarse expresamente por separado y deberán ser incorporados al valor final de la propuesta. **Cabe señalar que en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas (Portal Mercado Público), se deberá ingresar el monto neto, excluyéndose los impuestos que se encuentren involucrados.**

Las propuestas deberán presentarse en los plazos estipulados a través del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, no aceptándose cotizaciones por otra vía que no sea www.mercadopublico.cl.

El sólo hecho de la presentación de la propuesta significa la aceptación por parte del oferente de los presentes Términos de Referencia y de los antecedentes que la acompañan, y que renuncian expresa y formalmente a realizar impugnaciones de cualquier naturaleza al proceso y sus resultados.

La validez de la propuesta deberá tener como vigencia un período mínimo de 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación de la propuesta.

Podrán participar todas las Personas Naturales o Jurídicas que sean emisoras de facturas y que no estén afectas a las inhabilidades del artículo 4, incisos 1° y 6° de la Ley N°19.886 y del artículo 10° de la ley 20.393. Para ello bastará que suscriban una **declaración jurada simple firmada por el oferente o su respectivo representante legal** que indiquen tales circunstancias, esta declaración deberá ser adjuntada en anexo en el portal de Mercado Público (anexo N°1).

E.- Rechazo o Aprobación de las Propuestas

Una vez que JUNJI haya determinado las propuestas que se ajustan sustancialmente a los requerimientos solicitados en los Términos de Referencia de la propuesta, procederá a su evaluación y comparación. En dicho proceso, se utilizarán los antecedentes técnicos y económicos presentados por los oferentes participantes.

JUNJI adjudicará la propuesta al oferente cuya propuesta se ajuste sustancialmente a los requerimientos solicitados, haya sido evaluada como la más conveniente para los intereses del Servicio y cumpla con todos los requisitos exigidos en estos Términos de Referencia.

En caso de existir empate entre dos o más propuestas, se adjudicará al proponente que haya obtenido la mejor nota entre el Contenido del Curso, la experiencia del organismo en la materia y la experiencia del cuerpo docente. En caso de persistir el empate, la licitación se adjudicará al que ofrezca el menor precio.

JUNJI comunicará la aceptación de la propuesta mediante la publicación del Acta de Adjudicación a través del Sistema Mercado Público, para proceder posteriormente a la elaboración de la Orden de Compra respectiva.
Queda entendido que la decisión que adopte JUNJI en relación con este proceso y su adjudicación es privativa y definitiva.

Cabe señalar, que JUNJI se reserva la facultad de declarar nula o desierta el proceso por causa fundada, sin que por ello se incurra en responsabilidad alguna.

F.- FORMA DE PAGO.

El pago por los servicios solicitados por la Institución se realizará contra factura a 30 días, por programa y de acuerdo a curso realizado.
El pago al oferente seleccionado se realizará en la Oficina de Contabilidad, ubicada en calle 1 Norte # 963, oficina 301, Talca.

G.- CRITERIOS DE EVALUACION

Criterios	Puntaje	Ponderación (%)
Precio de la oferta **Nota 10:** Oferta más económica Las demás ofertas serán evaluadas inversamente proporcionales a la oferta más económica.	**1-10**	**30%**
Contenidos Del Curso: **Nota 10:** Empresa que oferte además de los contenidos requeridos en los términos de referencia, otros temas relacionados que la comisión evalúe como aportes y que la configuración propuesta de las capacitaciones sea óptima para el logro de los objetivos especificados por JUNJI **Nota 7:** Empresa que oferte sólo los contenidos requeridos en los términos de referencia de esta licitación y la configuración propuesta de las capacitaciones sea adecuada para el logro de los objetivos especificados por JUNJI **Nota 1**: empresa que oferte menos de los contenidos requeridos en los términos de referencia de esta licitación y/o la configuración propuesta de las capacitaciones no se adecué al logro de los objetivos especificados por JUNJI **Para este criterio el oferente deberá adjuntar al portal de Mercado Público una descripción de la configuración y contenidos de la capacitación propuesta**	**1-10**	**30%**
Experiencia de Organismo en la materia: El proveedor que indique el mayor número de capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos en esta licitación, será evaluado con **nota 10** y el resto de las ofertas se evaluará en forma proporcional Para evaluar este criterio los oferentes deberán presentar un currículum de la organización con una nómina de los cursos dictados en los últimos 2 años.	**1-10**	**15%**
Experiencia del cuerpo docente Se evaluará a los docentes propuestos para la capacitación, Calificando con la nota 10 al organismo oferente que tiene el mayor promedio de años de experiencia profesional en el área entre los docentes propuestos. Las demás ofertas serán evaluadas proporcionales a la oferta mejor evaluada en este criterio Para evaluar este criterio los oferentes deberán adjuntar en su oferta, el currículum vitae de cada miembro del equipo, con nombres, fonos de contacto.	**1-10**	**25%**

JUNJI
Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

3. Anexos

- Anexo N°1: Declaración Jurada, artículo 4° incisos 1° y 6° de la Ley N°19.886

ANEXO N°1
Declaración Jurada

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

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

"Ningún órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley Nº 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas".

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

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.
POR ORDEN DE LA VICEPRESIDENTA EJECUTIVA.

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
DIRECTORA REGIONAL DEL MAULE

MARÍA ANDREA OBRADOR RICCHIUTI
DIRECTORA REGIONAL DEL MAULE
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

RYL/PHF-ESA/MJN/phn
DISTRIBUCION:
- Subdepartamento Rec. Financieros
- Asesoría Jurídica
- Of. de Partes