JUNJI
Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

REF. : AUTORIZA PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA ENTRE 100 Y 1000 UTM Y APRUEBA BASES DE LICITACIÓN.

RESOLUCION EXENTA Nº 015242

TALCA, 15 ABR 2013

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 20.641 de Presupuesto del Sector Público para el año 2013; 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° 0152845 de 24 Agosto de 2010, de la Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, Resolución exenta Nº 0152889 que aprueba Plan Anual de Capacitación año 2013 y demás antecedentes tenidos a la vista.

CONSIDERANDO:

1.- Que, la Subdirección de Administración y RRHH, según Solicitud de Compras Nº 28, requiere de la contratación de un curso en Orientación al Cliente para personal JUNJI, Región del Maule, programa 01.

2.- Que, el monto destinado a esta compra es entre 100 y 1000 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 2845 del 24.08.2010, autoriza el procedimiento de publicación, entre 100 y 1000 UTM, mediante la dictación de una resolución exenta, que aprueba las Bases de licitación.

RESUELVO:

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

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 las siguientes bases de licitación que forman parte integrante de la presente resolución.

BASES ADMINISTRATIVAS

"CURSO DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAL DE LA JUNJI, REGIÓN DEL MAULE"

1. INTRODUCCIÓN

La Junta Nacional de Jardines Infantiles, Dirección Regional del Maule en adelante JUNJI, invita a todos los oferentes con conocimiento y experiencia en los servicios requeridos e inscritos en el rubro, a participar en el proceso para la contratación del "CURSO DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAL DE LA JUNJI, REGIÓN DEL MAULE".

2. NATURALEZA DE LA CONTRATACIÓN

El proceso de contratación se hará mediante licitación pública y podrán participar en él toda persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos exigidos en las presentes especificaciones técnicas.

3. CRONOLOGÍA DEL PROCESO

Las etapas y fechas serán las que se encuentren digitadas por la encargada del proceso de compras en el portal www.mercadopublico.cl.

4. ANTECEDENTES DE LA LICITACIÓN:

- Bases Administrativas
- Especificaciones Técnicas
- Identificación del Oferente. **Anexo 1**
- Declaración Jurada (art. 4 incisos 1 y 6 de la ley n ° 19.886 y artículo 10 de la ley 20.393). **Anexo 2**

5. ANTECEDENTES QUE DEBEN CUMPLIR LOS OFERENTES PARA OFERTAR

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.

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.mercapublico.cl.

El sólo hecho de la presentación de la propuesta significa la aceptación por parte del oferente de las Bases Administrativas y Técnicas 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 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 sistema Mercado Púbico (**anexo N° 2**), o encontrarse en Chileproveedores.

6. OTROS ANTECEDENTES QUE DEBEN ACOMPAÑAR LOS OFERENTES

Los participantes al momento de realizar las ofertas, deben adjuntar en el sistema los siguientes anexos:

a) Identificación del oferente (**anexo N° 1**)
Consiste en una carta de identificación del oferente, que contenga el nombre o razón social, rut, teléfono, fax, dirección, correo electrónico y nombre completo y rut del representante legal.
Este requisito no será exigible respecto de oferentes que estén inscritos en Chileproveedores.

b) Oferta Técnica: El proveedor debe presentar en forma detallada las especificaciones del servicio que ofrece, las cuales como mínimo deben considerar las solicitadas en la presente licitación. La oferta técnica deberá ser ingresada por los oferentes en el sistema Mercado Público, antes de la fecha y hora de cierre de las ofertas indicada en el cronograma.

c) Experiencia de Organismo en la materia: Esta considerara el número de capacitaciones o cursos relacionados a los contenidos exigidos en esta licitación, realizados por el oferente en los últimos dos años.

d) Experiencia del cuerpo docente: Presentar Curriculum vitae, certificados, etc.

Todos los antecedentes deben ser presentados a través del sistema de información www.mercadopublico.cl.

7. CONSULTAS Y ACLARACIONES

Los interesados podrán formular consultas y pedir aclaraciones sobre las Bases de Licitación, solamente a través del foro electrónico del sitio web www.mercadopublico.cl.
Para todos los efectos legales, dichas respuestas y aclaraciones se entenderán como parte integrante de las presentes Bases Administrativas.
Las Bases de licitación podrán ser modificados previa resolución fundada, antes del cierre de las ofertas, para lo cual, se publicaran dichas modificaciones en el sistema de compras y Contratación Pública www.mercadopublico.cl y se considerará un plazo prudencial para que los oferentes puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones.
Además, se podrán formular consultas y pedir aclaraciones sobre la adjudicación, a través del correo electrónico paherreran@junji.cl a la Srta. Patricia Herrera Núñez, Encargada de Recursos Físicos.

8. Rechazo o Aprobación de las Propuestas

Una vez que JUNJI haya determinado las propuestas que se ajustan sustancialmente a los requerimientos solicitados en los Bases 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 estas Bases.
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 Evaluación y 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 nulo o desierto el proceso por causa fundada, sin que por ello se incurra en responsabilidad alguna.

a. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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 las especificaciones técnicas, 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 las especificaciones técnicas 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 las especificaciones técnicas 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**	**1-10**	**30%**

Mercado Público una descripción de la configuración y contenidos de la capacitación propuesta		
Experiencia de Organismo en la materia: 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. **Nota 10:** para el oferente que presente más de 10 capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos. **Nota 7:** para el oferente que presente entre 5 y 10 capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos. **Nota 1:** para el oferente que presente menos de 5 capacitaciones relacionadas a los contenidos exigidos.	**1-10**	**15%**
Experiencia del cuerpo docente: Para evaluar este criterio los oferentes deberán adjuntar en su oferta, el currículum vitae de cada miembro del equipo, con nombres, fonos de contacto, cursos, etc. Cada integrante de la Comisión evaluará de 1 a 10 puntos considerando los antecedentes presentados para cada docente, constituyendo el puntaje final el promedio de las respectivas evaluaciones de cada uno de los integrantes de la Comisión.	**1-10**	**25%**

La evaluación de las ofertas se efectuará a través de una comisión de evaluación, la que deberá entregar un informe fundado a la Directora Regional de las ofertas recibidas y su calificación con la propuesta de adjudicación.
Durante el periodo de evaluación de las ofertas, los oferentes no podrán mantener contacto alguno con la Junta Nacional de Jardines Infantiles, con excepción de la solicitud de aclaraciones que pudiere requerir ésta a través de la comisión de Evaluación por escrito a través del sistema.

b. ADJUDICACIÓN
La adjudicación se realizará mediante Resolución de la Directora Regional, previo informe de la Comisión Evaluadora.
Asimismo, por resolución fundada podrá declarar inadmisibles las ofertas, cuando no reúnan los requisitos establecidos en las Bases de Licitación y declarar desierto el proceso licitatorio si no se presentaren oferentes o si las ofertas presentadas no fueren convenientes a los intereses de la institución.

c. DE LA NOTIFICACIÓN
La Junta Nacional de Jardines Infantiles publicará la resolución de adjudicación en el sitio web www.mercadopublico.cl. Dicha resolución se entenderá notificada luego de transcurridas 24 horas desde la publicación en el sistema.

12. FORMA DE PAGO
El pago por los servicios solicitados por la Institución se realizará contra factura a 30 días 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. Previo a ello, la contraparte técnica deberá entregar una recepción conforme.

13. CONFIDENCIALIDAD
El adjudicatario y quienes participen en la prestación del Servicio para el Curso de Orientación al Cliente, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes que, con dicho objeto, les proporcionen para efectuar su trabajo el servicio público contratante.

14. TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

De acuerdo a lo previsto en el artículo 13 de la Ley Nº 19.886 la Junta Nacional de Jardines Infantiles, los contratos administrativos podrán modificarse o terminarse anticipadamente por las siguientes causales:

1.1. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
1.2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, hecho que deberá certificar la Unidad supervisora del contrato.
1.3. Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
1.4. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
1.5. Cuando el servicio entregado, presente fallas y/o no cumpla con las especificaciones técnicas entregadas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que la Junta Nacional de Jardines Infantiles, pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del adjudicatario.
El término anticipado del contrato definitivo o su modificación, se realizará mediante resolución fundada, que se publicará en el sistema de información Mercado Público, a más tardar dentro de las 24 horas de dictada.
Se procederá a pagar al adjudicatario, los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción.

15. ANEXOS

Anexo N°1, Identificación del Oferente

Anexo N°2, Declaración Jurada

ANEXO 1

CARTA IDENTIFICACION DEL OFERENTE

Nombre o Razón social: _____

Rut del Oferente: _____

Teléfono y/o fax: _____

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

Nombres completos del Representante legal: _____

Rut del Representante legal: _____

ANEXO 2

Declaración Jurada

En Talca, a.....de.....de 2013, 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 del artículo 4º, inciso 1° y 6º de la Ley Nº 19.886 y artículo 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

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

"CURSO ORIENTACIÓN AL CLIENTE"

A.-ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA LICITACION

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 2013, 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 elección surge de la necesidad de desarrollar en nuestros/as funcionarias las competencias para responder a las crecientes exigencias de nuestros usuarios en el

ámbito educativo, del buen trato y de la seguridad de los párvulos y al mismo tiempo resguardar el bienestar físico y mental del personal.

Existe evidencia de que la calidad de la relación usuario - funcionarios está afectando fuertemente los climas laborales, el surgimiento de enfermedades profesionales de salud mental, un alto grado de ausentismo y por cierto la calidad de los aprendizajes de los párvulos.

Durante el último tiempo, todas las Instituciones que trabajan con niños pre escolares se han visto tensionadas y expuestas por el bombardeo mediático respecto de los temas de abuso sexual. Esta situación ha tenido un enorme impacto en quienes atienden a los párvulos y ha provocado a menudo una sobre reacción en los adultos, poniendo en riesgo el vínculo con los funcionarios/as.

Las presentes Especificaciones Técnicas, tienen por objeto definir las condiciones que debe cumplir el Curso de Capacitación requerido para **100** funcionarios/as de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, quienes desarrollan su función en jardines infantiles y en oficinas 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 claridad y oportunidad de 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 un mínimo de 100 personas que se desempeñan en los jardines infantiles y oficinas de JUNJI, 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 25 participantes, por lo que deberán realizarse al menos 4 cursos de 16 horas presenciales y 4 horas de ejercicios a distancia.

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 16 horas presenciales y 4 de ejercicios a distancia.

Será responsabilidad del organismo oferente:

- Proporcionar local de funcionamiento en Talca o de fácil acceso, con aire acondicionado, mobiliario cómodo, etc.
- 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:

- 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

- Los cursos se deberán llevar a cabo a partir del mes de Mayo de 2013, 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 $ 6.700.000

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

JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES
JUNJI Ministerio de Educación
Gobierno de Chile
DIRECCION REGIONAL DEL MAULE

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

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