



Alm.

LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA BASES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS Y ANEXOS DE LICITACIÓN PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE "GESTIÓN, MONITOREO Y CONTROL DE REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO".

SANTIAGO, 13 JUN 2018

RESOLUCIÓN EXENTA N° 338 /

V I S T O: Lo dispuesto en el DFL 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización, obligaciones y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; en el Decreto Ley N° 557, de 1974, del Ministerio del Interior, que crea el Ministerio de Transportes; en el Decreto Supremo N° 32, de 2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que delega facultades en el Subsecretario de Transportes; en el Decreto Supremo N° 34, de 2018, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que nombra Subsecretario de Transportes a don José Luis Domínguez Covarrubias; en el Instructivo Presidencial N° 1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, y sus modificaciones; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda; en la Ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018; y lo establecido en la Resolución N° 1.600, de 2008 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y la demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Subsecretaría de Transportes, en adelante, la Subsecretaría, a través de su Programa Transantiago, requiere contratar el servicio de "Monitoreo, Control y Gestión de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago".

2. Que, de acuerdo a lo informado por la Jefatura de Compras de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), revisado el catálogo de Productos y Servicios a través del portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

3. Que, de acuerdo con lo informado por la Jefa de Presupuesto de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, mediante Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, de fecha 15 de marzo de 2018, existen los recursos disponibles para efectuar esta contratación.

S/ 18387

4. Que, en consecuencia, y considerando los recursos destinados al efecto y las disposiciones vigentes, se hace necesario efectuar una Licitación Pública con el objeto de realizar la referida contratación.

5. Que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y su Reglamento, se confeccionaron Bases de Licitación que se aprueban por el presente acto administrativo, las que observan los principios de igualdad y libre concurrencia de los oferentes al llamado, que rigen los procedimientos concursales y cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente licitación pública.

RESUELVO:

1. **LLÁMASE** a Licitación Pública, y **APRUEBANSE** las siguientes Bases Técnicas, Administrativas y Anexos de Licitación para la contratación del servicio de "Monitoreo, Control y Gestión de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago":



ARTÍCULO 1º: ANTECEDENTES GENERALES

El Sistema de Transporte Público de Santiago impacta directamente en la vida de las personas. Los usuarios deben interactuar constantemente con éste, por lo que requieren estar informados de todos los detalles de dicho sistema. Asimismo, les surge la inquietud de comunicar lo que esperan y requieren según sus necesidades y uso diario del servicio. Dado esto, es primordial establecer canales de comunicación con los usuarios, tanto a través de acciones continuas de educación e información del sistema y sus componentes, como establecer canales para acoger las inquietudes ciudadanas. Así, en la actualidad existen canales oficiales de atención a usuarios: presenciales (stands), telefónico (call center) y remoto (página web y sitio mobile), así como requerimientos directos al Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) a través de cartas y correos electrónicos. Por otro lado, las empresas concesionarias y operadoras de Vías disponen de sus propios canales de atención, los que deben cumplir con exigencias mínimas respecto de tiempos y calidad de respuesta a los usuarios.

A través de estos canales los usuarios pueden transmitir consultas, sugerencias y reclamos/denuncias. Para sus canales oficiales, el Ministerio cuenta con un sistema de manejo de requerimientos integrado, que permite la captura, derivación, respuesta y cierre de requerimientos.

Ante esto, surge la necesidad de realizar las labores de gestión de estos canales, considerando las siguientes tareas:

- Responder los requerimientos ingresados por los canales de atención del Ministerio, derivando a los distintos responsables cuando corresponda.
- Monitorear y controlar las labores de los distintos actores del proceso, considerando:
 - o Escuchas aleatorias al Call Center.
 - o Evaluación de calidad de ingreso de requerimientos al sistema.
 - o Revisión de respuestas (tiempos y calidad) entregadas a sus usuarios por las empresas concesionarias y operadoras de Vías.
 - o Generar indicadores de cumplimiento mensual de acuerdo a la revisión antes señalada.

De esta forma, con el objeto de apoyar a la Secretaría Ejecutiva del DTPM (en adelante "Secretaría Ejecutiva"), se requiere contar con un servicio que apoye las tareas de gestión, control y monitoreo de requerimientos del Servicio de Información y Atención de usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago.

ARTÍCULO 2º: OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

El objetivo de la presente licitación, es la contratación de un servicio destinado a la prestación de apoyo a la Subsecretaría de Transportes, en la ejecución de las tareas asociadas a la gestión, monitoreo y control de requerimientos del servicio de información y atención de usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Apoyar a la Secretaría Ejecutiva en la ejecución de tareas requeridas para el procesamiento, control y gestión de requerimientos ingresados por los usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago: análisis, derivación, respuesta y cierre de requerimientos realizados por los usuarios a través de los distintos canales dispuestos por los diferentes actores del Sistema.
- b) Apoyar a la Secretaría Ejecutiva en la ejecución de tareas requeridas para el monitoreo y control del proceso de requerimientos ingresados por los usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago a través de los canales dispuestos por los distintos actores del Sistema: Empresas Operadoras, Red de Carga, OIRS Subsecretaría de Transporte, entre otros.

ARTÍCULO 3º: TAREAS A EJECUTAR

Sin perjuicio de las tareas que proponga el oferente para el logro de cada uno de los objetivos detallados en el artículo "Objetivo General y Objetivos Específicos" de las presentes Bases, el servicio que en este acto se licita deberá como mínimo abarcar las siguientes tareas:

- 3.1. Formar y administrar un equipo de trabajo que desempeñe las labores de Back office a cargo de los requerimientos que, por sus características, correspondan ser gestionados, tramitados y/o resueltos por el DTPM: Esto es, derivar, dar seguimiento y responder requerimientos, así como evaluar las respuestas (tiempos y calidad) entregadas a sus usuarios por los demás canales de atención del Sistema (Empresas concesionarias de Vías, Call Center, Red de Carga, etc.). Cada una de estas labores debe ser ejecutada en dependencias y con equipamiento y materiales de trabajo dispuestos por el proponente y en el plazo estipulado para cada una de ellas.
- 3.2. Generar estadísticas e indicadores de desempeño, en el manejo de requerimientos de las distintas entidades responsables en el proceso: DTPM, OIRS, Empresas operadoras de transportes, Red de Carga, canales de atención (call center, stands, página web), etc. y para múltiples clientes: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Empresas Operadoras de transportes, Áreas Técnicas del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM).
- 3.3. Analizar y confeccionar Informes de Gestión mensual comprendiendo toda la información acerca del ingreso y gestión de requerimientos de usuarios.
- 3.4. Evaluar y controlar las tareas asociadas a la gestión de requerimientos realizadas por las distintas áreas involucradas en el proceso.
- 3.5. Capacitar de forma permanente al equipo de trabajo, asegurando la disposición de conocimiento e información actualizada del Sistema que permita un óptimo desempeño de sus labores.
- 3.6. Revisar, analizar, procesar, derivar y responder requerimientos de usuarios.

- 3.7. Reclassificar y/o complementar requerimientos de usuarios ingresados por los distintos canales de atención.
- 3.8. Contactar por diversos medios (telefónico, electrónico) al usuario generador de requerimientos en caso de ser necesario, a fin de completar y/o reclasificar requerimientos ya ingresados.
- 3.9. Evaluar en forma constante los indicadores de desempeño y procedimientos de seguimiento de éstos, proponiendo mejoras y/o modificaciones.
- 3.10. Administrar, controlar y mantener actualizados los protocolos, manuales de atención y contenidos y directrices que sirvan de fuente de información a los diferentes canales de atención de usuarios. Dichos documentos serán proporcionados al inicio del servicio por la Gerencia de Usuarios de la Secretaría Ejecutiva del DTPM, quien oficiará como Contraparte Técnica del contrato.

ARTÍCULO 4º: ACTIVIDADES A EJECUTAR

Considerando los objetivos de esta asesoría, a continuación se enumeran las actividades mínimas que el Proponente deberá realizar:

- a. Apoyar al equipo profesional y técnico de la Secretaría Ejecutiva en el monitoreo y gestión de requerimientos del Servicio de información y atención a usuarios.
- b. Realizar las tareas de evaluación, procesamiento, derivación, respuesta y cierre de los requerimientos realizados por los usuarios a través de los distintos canales dispuestos por los diferentes actores del Sistema, asegurando su correcta entrega a las entidades correspondientes, así como su tratamiento y respuesta.
- c. Realizar las tareas de monitoreo de los procesos de gestión de requerimientos ingresados a través de los canales dispuestos por los distintos actores del Sistema: Empresas Operadoras, Red de Carga, Metro, OIRS Subsecretaría de Transportes, entre otros.
- d. Apoyar al equipo profesional y técnico de la Secretaría Ejecutiva en la evaluación permanente de las tareas requeridas, así como también realizar la presentación de propuestas y modificaciones a éstas, necesarias para asegurar un mejoramiento continuo en los procesos de gestión como en los de monitoreo.
- e. Apoyar al equipo profesional y técnico de la Secretaría Ejecutiva en las tareas de verificación de las distintas actividades relacionadas con esta asesoría.
- f. Mantener permanentemente en sus oficinas, copias actualizadas y ordenadas de documentación relevante para las tareas a realizar, sean éstos documentos técnicos o administrativos que elabore el Ministerio, otras instituciones del Estado, los operadores de transporte, los proveedores tecnológicos o el proveedor, para efecto de los objetivos de esta prestación de servicio.
- g. Mantener permanentemente actualizado un cronograma con las distintas actividades que involucra la ejecución de las tareas de la asesoría.
- h. Dar cuenta oportuna de problemas o atrasos que dificulten la gestión, monitoreo y control de requerimientos.
- i. Aportar todas las observaciones que reparen en la falta de información, incumplimientos contractuales, errores de interpretación, errores conceptuales y metodológicos y, en general, todo aspecto que, a juicio de la persona natural o jurídica, pueda redundar en problemas o fallas de cualquier magnitud en los servicios de atención de usuarios, en particular los relativos a gestión de requerimientos. Del mismo modo, deberá sugerir a

- la Subsecretaría validar la correspondiente corrección de la observación, a satisfacción de la Contraparte Técnica.
- j. Participar activamente, en la medida que sea necesario, de reuniones de trabajo con los distintos actores del proceso de requerimientos.
 - k. Emitir, en la medida que sea necesario, minutas e informes de análisis, observaciones y comentarios a las revisiones de los trabajos realizados por los distintos actores en el proceso de gestión de requerimientos.
 - l. Emitir informes mensuales que den cuenta del estado de la operación, estadísticas de requerimientos y de las actividades realizadas por la empresa.
 - m. Emitir, en la medida que sea necesario, informes complementarios que den cuenta del estado de la operación, estadísticas de requerimientos y otras propias del desarrollo del servicio.
 - n. Emitir informes de apoyo al desarrollo de esta prestación de servicio, tales como Minutas Técnicas, Minutas de Reunión, Informes de Visitas e Informes Ejecutivos.

ARTÍCULO 5º: EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de "Monitoreo, Control y Gestión de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago", será ejecutado de la siguiente forma:

- a) Los trabajos se ejecutarán mediante Órdenes de Trabajo, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 29º "Órdenes de Trabajo" de las presentes bases de licitación.
- b) El proveedor deberá ejecutar las tareas con estricto apego a las especificaciones técnicas, para cada tarea a ejecutar y lo definido en las Órdenes de Trabajo.
- c) El proveedor deberá ejecutar las tareas en los plazos indicados en las presentes bases de licitación, los que comenzarán a regir al momento del inicio de las Órdenes de Trabajo.

Una vez finalizadas las labores encomendadas en cada Orden de Trabajo, el proveedor deberá hacer entrega de un Informe Final en Formato Digital acompañado por una copia impresa, que detalle los trabajos realizados, respaldando con fotografías, esquemas, gráficos, entre otros e identificando detalladamente lo ejecutado.

En virtud de los objetivos descritos y de las tareas identificadas en los puntos anteriores, los productos esperados del presente servicio se desagregan de la siguiente manera:

- 5.1. Informes de gestión mensual, conteniendo detalle, estadísticas, análisis e indicadores de requerimientos y gestión (análisis, derivación, seguimiento y cierre), de todas las entidades involucradas.
- 5.2. Informes de periodicidad variable para clientes específicos: Subsecretaría, Operadores y Áreas Técnicas de la Secretaría Ejecutiva del DTPM. Dichos informes contemplan análisis, estadísticas e indicadores de requerimientos y gestión.

ARTÍCULO 6º: REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

El proponente deberá poseer las capacidades y competencias técnicas mínimas requeridas para el cumplimiento de las actividades y tareas encomendadas durante la prestación del servicio, en particular deberá poseer conocimientos específicos en las siguientes áreas de especialización:

- a) General
 - Conocimientos en gestión de proyectos multidisciplinarios de comunicaciones y atención de usuarios.
 - Conocimientos en generación, ejecución y evaluación de mecanismos de control de calidad, trabajo y procesos.
- b) Sistemas de Gestión y de Información

- Conocimiento en revisión de diseños y definición de programas de control e indicadores.

ARTÍCULO 7º: EQUIPO DE TRABAJO

Dada la naturaleza de la asesoría, a continuación se señalan los perfiles profesionales del personal requerido para el desarrollo de la prestación del servicio. La disponibilidad de estos profesionales deberá ser permanente durante toda la vigencia del Contrato, aún cuando su dedicación sea parcial o total, según lo determinen las exigencias del desarrollo del proyecto. El número o cantidad de personas que se requieran respecto de cada perfil durante la ejecución del contrato se especificará en las respectivas órdenes de trabajo, sin perjuicio de que a continuación se indica el número mínimo requerido para cada perfil.

- a) Jefe de Proyecto:** Responsable del equipo, la conducción y desarrollo del servicio. Encargado de llevar la relación con el cliente y demás actores u organismos que participen del proceso (empresas operadoras, OIRS de la Subsecretaría de Transportes, entre otros). Debe tomar las necesidades del cliente, transformándolas en propuestas, así como entregar el feedback y establecer mecanismos de mejora permanente del servicio en función del análisis de los procesos y estadísticas que se desprenden de su servicio.

Para la correcta prestación del servicio se requiere como mínimo un Jefe de Proyecto, con dedicación de al menos un 50% de la jornada laboral durante toda la vigencia del contrato. En caso de ser requerido, se podrá solicitar más de un Jefe de Proyecto, lo que se establecerá a través de Órdenes de Trabajo.

Perfil del cargo: Profesional del área de la ingeniería comercial o civil, estadísticas o sociología, con conocimientos relacionados con el cumplimiento y control de estándares de calidad de servicios comprometidos, con experiencia de trabajo en o con el sector público, en el manejo de servicios críticos orientados a la atención de público.

- b) Ejecutivos de Back Office:** Encargados de la recepción, revisión, evaluación, análisis, generación de respuestas y procesamiento de los requerimientos (reclamos, consultas y sugerencias) que realizan los usuarios a través de los distintos canales de atención.

Para la correcta prestación del servicio se requiere como mínimo un ejecutivo de back office, con dedicación total durante toda la vigencia del contrato. En caso de ser requerido, se podrá solicitar más de un Ejecutivo de back office, lo que se establecerá a través de Órdenes de Trabajo.

Perfil del cargo: Profesionales, técnicos o expertos, de áreas que se relacionen preferentemente con el ámbito de las comunicaciones, atención a usuarios u otras afines. Deberán tener experiencia en servicios de atención a usuarios y habilidades de redacción y comunicación escrita. Deben tener la capacidad de realizar un trabajo mediante el cumplimiento de protocolos y reglas establecidas.

- c) Ejecutivo Senior de Back Office:** Ejecutivo de Back Office que, además de realizar las tareas propias de dicho perfil será el encargado de la dirección y desempeño de los demás ejecutivos de back office.

Para la correcta prestación del servicio se requiere como mínimo un Ejecutivo Senior de back office, con dedicación total durante toda la vigencia del contrato. En caso de ser requerido, se podrá solicitar más de un Ejecutivo Senior de back office, lo que se establecerá a través de Órdenes de Trabajo.

Perfil del cargo: Profesionales, técnicos o expertos de áreas que se relacionen preferentemente con el ámbito de las comunicaciones, atención a usuarios u otras afines. Con habilidades de redacción y comunicación oral y escrita, para realizar un trabajo mediante el cumplimiento de protocolos y reglas establecidas. Con comprobable experiencia en servicios de atención a usuarios, así como en el manejo de equipos.

- d) **Analista de Gestión:** Encargado de apoyar la ejecución del servicio llevando la elaboración y un control permanente de los distintos indicadores, métricas y reportes que dan cuenta de la operación.

Para la correcta prestación del servicio se requiere como mínimo un Analista de Gestión, con dedicación de al menos un 50% de la jornada laboral durante toda la vigencia del contrato. En caso de ser requerido, se podrá solicitar más de un Analista de Gestión, lo que se establecerá a través de Órdenes de Trabajo.

Perfil del cargo: Profesionales, técnicos o expertos, de áreas que se relacionen preferentemente con el ámbito de la ingeniería, ejecución, contabilidad o afines, con experiencia en labores de elaboración y control de indicadores, métricas y reportes.

- e) **Especialista en Servicios de Atención a Clientes:** Encargado de apoyar en la evaluación y propuestas de mejoras y/o modificaciones de los procesos de gestión de requerimientos y monitoreo de los distintos actores del sistema, incluyendo procedimientos e indicadores de calidad y desempeño.

La cantidad de especialistas en servicios de atención a clientes será especificada en cada orden de trabajo.

Perfil del cargo: Profesional universitario o técnico, del área de la ingeniería, estadística, administración o ciencias sociales o experto, con conocimientos y experiencia en sistemas y procesos de atención a clientes. Deseable experiencia en el manejo de servicios críticos, así como conocimientos relacionados con el cumplimiento y control de estándares de calidad de servicios comprometidos.

El adjudicatario durante la vigencia del contrato, deberá informar a la contraparte técnica cada vez que requiera reemplazar a algún integrante del equipo de trabajo (a excepción de los Ejecutivos de Back Office), el cual deberá poseer las mismas características o superiores al integrante que reemplaza, esto es, experiencia, nivel profesional, técnico, experto, entre otras, las cuales serán evaluadas por la contraparte técnica, determinando aceptar o no la propuesta del adjudicatario. Para estos efectos, el adjudicatario tendrá un plazo de 5 días hábiles para proponer el reemplazante, y la contraparte técnica dispondrá de un plazo de 3 días hábiles para aceptar o rechazar el reemplazo, en este último caso, el adjudicatario deberá presentar a la contraparte técnica un nuevo reemplazante dentro de los siguientes 5 días hábiles. Este proceso podrá repetirse un máximo de tres veces.

ARTÍCULO 8º: ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (SLA)

| Indicador | Descripción | Nivel Exigido | Procedimiento de Verificación |
|-----------------------|---|----------------------|--|
| Plazos de gestión | Tiempo de gestión de requerimientos, desde su recepción hasta su derivación o cierre. | Mayor que 98% | Se mide como el porcentaje del total de requerimientos de un mes, que fueron gestionados (derivados o cerrados) dentro de 2 días hábiles. Para estos efectos sólo serán considerados los plazos que son responsabilidad del B.O., descontando aquellos tiempos que correspondan a otros actores del sistema, de acuerdo con el Protocolo y Manual de Atención. |
| Calidad de derivación | Verificación de la correcta derivación de requerimientos: que se haya derivado a la entidad/actores del sistema que corresponda de acuerdo al Protocolo y Manual de Atención. | Mayor que 99% | Se mide como el porcentaje del total de requerimientos de un mes, que fueron derivados correctamente a las entidades o actores del sistema que corresponde de acuerdo con el Protocolo y Manual de Atención. |
| Calidad de respuesta | Porcentaje de respuestas evaluadas que cumple con la información actualizada del sistema y/o el Manual de Atención. | Mayor que 98% | Este indicador se mide como el cociente entre la cantidad de respuestas evaluadas que cumple con la información actualizada del sistema y/o el Manual de Atención en un mes y el total de requerimientos evaluados en el mismo período. |

ARTÍCULO 9º: CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La Propuesta Técnica deberá incluir los documentos que se señalan a continuación:

1. Índice: Un índice completo de los documentos incluidos en la oferta técnica.

2. Descripción de la Propuesta: Se deberán describir detalladamente las características de la Propuesta, con el objeto de determinar el grado de comprensión del requerimiento solicitado por la Secretaría Ejecutiva del DTPM y de los objetivos y servicios esperados.

3. Metodología: El Oferente deberá incluir un texto explicativo con la estrategia y metodología de desarrollo, seguimiento e implementación necesarios para cumplir los requerimientos establecidos en estas Bases, especialmente, respecto de cada una de las actividades y tareas definidas en los artículos 3º y 4º de éstas, así como los mecanismos de comunicación entre el Equipo de Trabajo y la Contraparte Técnica de la Secretaría Ejecutiva del DTPM. Para ello, el Oferente deberá contemplar, como mínimo, la realización de reuniones de trabajo con la Contraparte Técnica, las que se efectuarán cada vez que ésta lo solicite.

La Propuesta Metodológica deberá ser coherente con los objetivos del servicio que se licita, demostrando comprensión de las necesidades de éste, del alcance del trabajo a realizar y de la consistencia interna del proceso metodológico que se propone para abordar cada una de las tareas encomendadas y propuestas como parte del servicio. De esta forma, se tendrán en consideración los siguientes aspectos:

- Comprensión de los objetivos
- Coherencia y calidad de la metodología
- Distribución de Recursos Humanos

No obstante, las tareas y actividades establecidas en los artículos 3º y 4º, el Oferente podrá proponer las tareas y actividades adicionales que estime conveniente para la consecución de los objetivos planteados en las presentes Bases Técnicas.

Es importante destacar que, el Oferente deberá adjuntar los antecedentes relativos a su experiencia en la materia en el Anexo N°7 de las presentes Bases de Licitación.

4. Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo debe identificar las actividades y tareas principales, la relación de dependencia entre ellas, así como la dependencia respecto de tareas o definiciones externas, variables que inciden en el servicio, destacando la ruta crítica del proyecto, debiendo incluir:

- Conjunto de actividades a desarrollar, su interrelación y secuencia, apoyada en una Carta Gantt.
- Detalle de cada tarea, de acuerdo con la estrategia general propuesta.
- Detalle de la asignación del equipo de trabajo a las tareas propuestas, identificando a las personas y señalando el tiempo que le dedicarán a cada tarea específica.

Se considerará la coherencia en la organización y secuencia de actividades para el logro del servicio y sus objetivos, el tiempo y recursos humanos asignados a cada una de ellas y su coherencia con la metodología propuesta así como entre los procedimientos, mecanismos y recursos asignados.

Asimismo, debe detallar el mecanismo de ejecución de:

- Plan de apoyo a la gestión del proyecto

El Plan de Apoyo a la Gestión debe incluir la organización del equipo de apoyo a la gestión del proyecto, identificando cada uno de los cargos con responsabilidad dentro de éste, destacando las funciones de las unidades, empresas contratistas, si procede, y sus roles.

- Procedimiento cualitativo de control

El Proponente deberá explicitar un plan detallado de control de la organización de las actividades encomendadas en la presente licitación, describiendo los procedimientos, mecanismos y equipamiento a utilizar para la ejecución de dichas tareas de control y supervisión. Al mismo tiempo, deberá ejercer un

control cualitativo de dichas actividades, explicitando métodos, recursos e informes que se utilizarán para tales fines.

5. Equipo de Trabajo

En este punto, el Proponente deberá adjuntar la siguiente información:

i. Equipo:

Deberá incluir el equipo de trabajo propuesto por el Oferente, indicando para cada profesional/experto que se detalla en la tabla siguiente el rol que toma de acuerdo a lo establecido en el artículo 7° de las presentes Bases.

| Nombre Profesional/experto | Rol en el proyecto |
|----------------------------|--|
| | Jefe de Proyecto |
| | Ejecutivo Senior de Back Office |
| | Especialista en Servicios de Atención Clientes |

ii. Antecedentes a presentar:

Deberá adjuntarse el currículum del Jefe de Proyecto, del Ejecutivo Senior de Back Office y del Especialista en Servicios de Atención a Clientes, considerando el perfil especificado en el artículo 7° "Equipo de Trabajo", además de copias simples de certificados que acrediten sus estudios y condición profesional. En el caso de profesionales con estudios en el extranjero, la copia deberá estar debidamente legalizada.

6. Presentación antecedentes experiencia del Oferente

En este punto, el Proponente deberá adjuntar la siguiente información:

i. Acreditación de idoneidad técnica del Oferente, la que se acreditará a través de su experiencia en la ejecución de contratos de naturaleza y magnitud similares a los requeridos en las presentes Bases de Licitación, para lo cual el Oferente deberá incluir:

- Un listado de los servicios de naturaleza y magnitud similares a los requeridos en las presentes Bases de Licitación que hayan sido ejecutados durante los últimos 10 años, individualizando el nombre de sus clientes, acompañando una descripción de dichos trabajos, en el Anexo N° 7.

ii. Presentación de otros antecedentes que el Proponente estime pertinentes para calificar su idoneidad técnica: certificación de años de experiencia en servicios de naturaleza similar a los requeridos en las presentes Bases de Licitación, años de experiencia en el rubro, u otros similares.



ARTÍCULO 10°: NORMATIVA

La presente Licitación Pública se rige por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su Reglamento, y estas Bases, que se encuentran conformadas por Bases Técnicas, Bases Administrativas, además de sus correspondientes Anexos.

Las presentes Bases son obligatorias para los que participen en esta Licitación, entendiéndose que son aceptadas por el sólo hecho de presentar una oferta.

La normativa y documentos señalados anteriormente forman parte integrante de la presente Licitación, junto a los siguientes antecedentes mencionados anteriormente:

- a) Las correspondientes ofertas técnicas y ofertas económicas de los Oferentes.
- b) Los antecedentes solicitados a cada Oferente.
- c) Las consultas a las Bases formuladas por los Oferentes y las respectivas respuestas evacuadas por la Subsecretaría de Transporte.
- d) Las aclaraciones y modificaciones que se efectúen a las Bases de iniciativa de la Subsecretaría de Transporte.
- e) Las aclaraciones a las ofertas que solicite la Subsecretaría de Transporte.
- f) La resolución que designe la comisión evaluadora de las ofertas.
- g) El acta de evaluación de ofertas técnicas.
- h) El acta de evaluación de ofertas económicas.
- i) La resolución de adjudicación.
- j) El Contrato de prestación de servicios.
- k) La resolución de aprobación del Contrato de prestación de servicios.

ARTÍCULO 11º: COMUNICACIONES Y PLAZOS

Todas las comunicaciones que deban efectuarse con motivo de esta licitación pública, se harán por medio del portal www.mercadopublico.cl.

Los plazos a que se haga referencia en estas Bases son de días hábiles, salvo que se señale expresamente lo contrario.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el Artículo N° 6 del Reglamento de la Ley de Compras, los plazos establecidos en estas Bases comenzarán a correr una vez notificado el documento, acto o resolución de que se trate, esto es, **veinticuatro (24) horas** después de su publicación en el portal www.mercadopublico.cl. Con excepción del plazo para presentar propuestas, contenido en el Artículo N° 18 de las presentes Bases de Licitación, el que comenzará a correr desde la publicación en el portal www.mercadopublico.cl del llamado a licitación, dado sus efectos generales.

ARTÍCULO 12º: PARTICIPANTES

Podrán participar y presentar ofertas aquellas personas naturales y jurídicas, chilenas o extranjeras, que tengan interés en ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente.

Los oferentes podrán asociarse entre sí, como persona natural o jurídica para la presentación de una oferta, con el fin de complementar y fortalecer en términos técnicos sus respectivas ofertas, y en dicho caso deberán formalizar la unión, estableciendo la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Subsecretaría, mediante documento público o privado, el que deberá acompañarse como antecedentes para ofertar. Además, en dicho documento deberá constar la vigencia de la respectiva unión temporal de proveedores, la cual deberá ser superior a la vigencia del contrato en a lo menos 60 (sesenta) días corridos.

Las participaciones que se realicen de manera conjunta por varias personas naturales o jurídicas deberán individualizar a cada una de ellas, indicando expresamente que actúan de la forma señalada, e indicar el nombre del representante o apoderado común con poderes suficientes.

Como consecuencia de la unión temporal de proveedores, la Subsecretaría podrá exigir a cualquiera de sus miembros, indistintamente, el cumplimiento total de las obligaciones contraídas, cualquiera sea su naturaleza.

De igual forma, el pago efectuado por la Subsecretaría a cualquiera de sus integrantes será válido y extinguirá la deuda con respecto a los otros en la parte en que hubiere sido satisfecha, sin perjuicio de la representación que los miembros de la unión establezcan para los efectos del proceso de licitación.

Los oferentes que participen de manera conjunta deberán acompañar una sola garantía de seriedad de la oferta, tomada por uno de los interesados de la unión.

ARTÍCULO 13º: INHABILIDADES

Los participantes no podrán incurrir en las inhabilidades o prohibiciones señaladas en el artículo 4º de la Ley N° 19.886, y en los artículos 8º y 10º de la Ley N° 20.393, para

cuyo efecto el Oferente deberá suscribir la Declaración Jurada Simple que se acompaña como Anexo N° 1 ó Anexo N° 2 de estas Bases, según corresponda.

Para el caso de la unión temporal de proveedores, cada uno de sus integrantes, sean estas personas naturales o jurídicas, deberán suscribir las declaraciones juradas señaladas en el párrafo precedente, según corresponda.

Las personas naturales o jurídicas que se encuentren en incumplimiento de las obligaciones laborales y/o previsionales con sus trabajadores, no podrán contratar con el Estado, conforme a lo dispuesto en el Artículo N° 6 de la Ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, para cuyo efecto el Oferente deberá suscribir la Declaración Jurada Simple que se acompaña como Anexo N° 5 ó Anexo N° 6 de estas Bases, según corresponda.

ARTÍCULO 14°: CONSULTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LAS BASES

a) Procedimientos para formular consultas

Los oferentes podrán formular consultas a las Bases, a través del foro que estará habilitado en el portal www.mercadopublico.cl, dentro de los **5 (cinco) días hábiles** siguientes a la publicación de las mismas. Dichas consultas serán respondidas por esa misma vía, dentro de los **7 (siete) días hábiles** siguientes al vencimiento del plazo anterior, las que serán aprobadas mediante un acto administrativo totalmente tramitado, y publicado en el portal www.mercadopublico.cl.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

b) Aclaraciones

Asimismo, y mediante el correspondiente acto administrativo, la Subsecretaría de Transportes podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, para precisar el alcance, complementar o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y vulnere la libre concurrencia o dificulte la obtención de buenas ofertas. En tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de las mismas. En ningún caso se podrán formular aclaraciones con posterioridad al plazo para responder a las consultas formuladas.

Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes bases, sin perjuicio de lo cual podrán complementarlas y se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas.

c) Modificaciones

Con todo, la Subsecretaría podrá modificar de oficio las presentes bases antes de la fecha establecida para el cierre de recepción de ofertas, mediante acto administrativo totalmente tramitado y publicado en el portal www.mercadopublico.cl, otorgando un plazo prudencial para que los proveedores interesados en participar, puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones.

Las consultas, respuestas, aclaraciones y modificaciones se entenderán parte integrante de las presentes bases para todos los efectos legales.

ARTÍCULO 15°: CHARLA INFORMATIVA VOLUNTARIA

Con el objeto de entregar una visión general del servicio requerido, la Subsecretaría efectuará una reunión informativa cuya asistencia será voluntaria para los interesados, el **4° (cuarto) día hábil** a las 11:00 horas, contado desde la fecha de publicación de las presentes Bases de Licitación.

Dicha reunión se realizará en dependencias de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, en calle Moneda N° 975, piso 6, comuna de Santiago, Región Metropolitana, u otra locación que será informada con la debida anticipación en el formulario del portal www.mercadopublico.cl

La **charla informativa será de carácter opcional** para quienes deseen presentar ofertas, sin perjuicio de lo cual, la inasistencia a ésta no exime a los oferentes de la responsabilidad de apreciar adecuadamente tanto los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta, como los requisitos o exigencias técnicas que deben cumplir las ofertas, tampoco los exime de suscribir el contrato si su oferta resultara adjudicada y/o cumplir fiel y oportunamente la totalidad de las obligaciones contempladas en el mismo, una vez suscrito.

De dicha charla se levantará un acta que deberá ser suscrita por los oferentes que asistan o por quienes los representen para dicho efecto, con indicación del nombre y RUT del oferente participante, y el N° de ID de las presentes Bases en el portal www.mercadopublico.cl.

Los oferentes que deseen asistir a la charla informativa deberán confirmar su asistencia con 24 (veinticuatro) horas de antelación, mediante el envío de correo electrónico al e-mail compras@dtpm.gob.cl, indicando el N° de ID del presente proceso de licitación en el portal www.mercadopublico.cl, el nombre y RUT del oferente, y el nombre, cédula nacional de identidad, teléfono, y correo electrónico de quienes asistirán en su representación, considerando hasta tres personas por proponente. Esta confirmación solo tendrá por objeto contar con los antecedentes para disponer de las habilitaciones adecuadas, cuantificar las carpetas informativas a entregar e informar el lugar exacto de reunión.

ARTÍCULO 16º: OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse **en formato electrónico** a través del portal de Internet www.mercadopublico.cl, no estarán sujetas a condiciones y serán de carácter irrevocable.

No se aceptarán ofertas presentadas por un conducto diferente al señalado o después del día y hora dispuestos al efecto.

ARTÍCULO 17º: GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Cada oferente o un tercero a su nombre deberá entregar una garantía de seriedad de la oferta, la que podrá otorgarse electrónicamente, en cuyo caso deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha firma; o bien materialmente, caso en el cual deberá entregarse en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes, ubicada en calle Amunátegui N° 139, piso 1º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en horario de 9:00 a 14:00 horas, en sobre cerrado dirigido a nombre del Subsecretario de Transportes, indicando el ID de la Licitación, el nombre del oferente y su título: **"Licitación pública para la Contratación de prestación del Servicio de Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago"**.

Dicha garantía puede consistir en una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista, Póliza de Seguro, Depósito u otro instrumento que asegure su cobro de manera rápida y efectiva. Por tanto, el instrumento de garantía deberá tener el carácter de irrevocable, pagadero a la vista, a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT N° 61.212.000-5, por la suma de **\$1.000.000.- (Un millón de pesos chilenos)**, y cuya vigencia no podrá ser inferior a **180 (ciento ochenta) días corridos**, contados desde el vencimiento del plazo para la presentación de las ofertas, señalado en el Artículo 20º sobre *"Plazo de Presentación de las Ofertas y de la Garantía de Seriedad de las Ofertas"* contemplado en las presentes Bases.

La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá contener la siguiente glosa: **"Garantía de Seriedad de la Oferta en Licitación Pública para la Contratación del Servicio de Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago"**.

Alternativamente, la garantía de seriedad de la oferta podrá estar constituida por una Póliza de Seguro a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, por igual monto y vigencia a la señalada, y que deberá cubrir, ya sea a través de endoso o cláusula, el importe para los casos de incumplimiento individualizados en este artículo, o en su defecto, no deberá considerar en sus cláusulas la exclusión de dichos importes. En este caso, previo a su entrega, el proponente deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, también serán aceptados como instrumentos válidos de garantía de seriedad de la oferta, el vale vista, el depósito a la vista, el certificado de fianza a la vista, u otro instrumento financiero, los que deberán ser de igual monto y características y se les aplicarán las mismas normas establecidas para la boleta de garantía, esto es, deberán ser a la vista, tener el carácter de irrevocable y ser tomados por el adjudicatario. En el caso del vale vista, este instrumento, en razón de su naturaleza, no requerirá la glosa indicada anteriormente.

Si faltando 5 (cinco) días hábiles para la fecha de vencimiento de la Garantía, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato con la empresa adjudicataria, ésta deberá prorrogar su vigencia por 100 días o tomar un nuevo instrumento de garantía en las mismas condiciones en que se tomó el instrumento primitivo, a total satisfacción de la Subsecretaría.

Esta garantía se hará efectiva en los siguientes casos:

Si el Oferente se desiste de su oferta después de haber sido abierta la propuesta y durante el período de vigencia de la misma.

Si siéndole adjudicada la licitación:

- No se inscribe en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado dentro del plazo señalado en el artículo "Del Contrato de Prestación de Servicios" contemplado en estas Bases, o
- No entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato dentro del plazo señalado en el artículo "Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento" contemplado en estas Bases, o
- No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, dentro del plazo señalado en el artículo "Del Contrato de Prestación de Servicios" contemplado en estas Bases, o
- No suscribe el contrato dentro del plazo señalado en el artículo "Del Contrato de Prestación de Servicios" contemplado en estas Bases, o
- No prorroga la vigencia del instrumento de garantía de Seriedad de la Oferta, o no toma uno nuevo en las mismas condiciones en que se tomó el primitivo, en caso que encontrándose próxima la fecha de vencimiento, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato.

La garantía de seriedad de la oferta entregada por el Oferente cuya oferta haya sido adjudicada, se le devolverá una vez que suscriba el contrato correspondiente y contra la recepción conforme de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

A los participantes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o desestimadas, se les devolverá la garantía dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados desde la notificación de la Resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad, de la adjudicación o que declare desierto del proceso concursal, según corresponda.

ARTÍCULO 18º: PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS Y DE GARANTÍA DE SERIEDAD

Las Ofertas se deberán presentar en formato electrónico en el Portal www.mercadopublico.cl, dentro de los veintiún (21) días corridos siguientes a la publicación de estas Bases en el referido Portal, hasta las 15:01 horas del último día del plazo. No se aceptarán ofertas presentadas por un conducto diferente al señalado o después del día y hora dispuestos al efecto. En caso que dicho día cayere en sábado, domingo o feriado, el plazo se extenderá hasta el día hábil siguiente.

La Garantía de Seriedad de la Oferta se deberá presentar dentro de los veintiún (21) días corridos siguientes a la publicación de estas bases, hasta las 14:00 horas.

No se aceptarán Ofertas presentadas por un conducto diferente al señalado o después del día y hora establecida para el cierre de recepción de ofertas.

ARTÍCULO 19º: CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán contener en formato electrónico o digital, lo siguiente:

I.- Antecedentes Generales del Oferente:

El Oferente deberá presentar electrónicamente a través del portal **www.mercadopublico.cl** los siguientes antecedentes en la sección anexos administrativos:

A. Tratándose de Personas Jurídicas:

1. Anexo N°1 que señale o contenga:
 - Nombre o Razón Social.
 - Nombre de Fantasía, si lo tiene.
 - Nombre y número de cédula de identidad del representante legal.
 - Domicilio comercial.
 - Número de teléfono, fax y correo electrónico.
 - Nombre del representante legal del oferente para todos los efectos de esta licitación, indicando, además, su cargo, teléfono, fax y correo electrónico.
2. Fotocopia del Rol Único Tributario.
3. Fotocopia de la/s cédula/s de identidad del/los Representante/s Legal/es.
4. Los siguientes antecedentes legales del proponente:
 - a) Tratándose de Sociedades o Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, se debe adjuntar fotocopia de la inscripción de la sociedad en el Registro de Comercio, con certificación de su vigencia, o fotocopia del Certificado de Vigencia, otorgados por el respectivo Conservador de Bienes Raíces y de Comercio, de fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta, y fotocopia del documento donde conste la personería del representante legal, con certificado de vigencia otorgados por el respectivo Conservador de Comercio o Archivero Judicial.
 - b) Tratándose de personas jurídicas que se acojan a la Ley N° 20.659, que Simplifica el Régimen de Constitución, Modificación y Disolución de las Sociedades Comerciales, deberá acompañar Certificado de Vigencia, Certificado de Estatuto Actualizado, y Certificado de Anotaciones, de la correspondiente persona jurídica, de fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta, señalados en el Artículo 29 del Decreto Supremo N° 45, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento de la Ley N°20.659, que simplifica el Régimen de Constitución, Modificación y Disolución de las Sociedades Comerciales.
 - c) Tratándose de personas jurídicas que no tengan el carácter de sociedad o empresa individual de responsabilidad limitada, se deberán adjuntar los antecedentes que acrediten su vigencia y la personería del representante legal, emitidos por las autoridades que correspondan de fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta.
5. Declaración Jurada Simple, debidamente firmada, acreditando que no afectan al oferente las inhabilidades e incompatibilidades previstas en el artículo 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886, y de no encontrarse condenado a alguna de las penas establecidas en el Artículo 8° N°2 y Artículo 10° de la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Persona Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho (según formulario contenido en Anexo N°1 de las presentes Bases).

B. Tratándose de Personas Naturales

1. Anexo N°2 que señale o contenga:
 - Nombre completo del oferente.
 - Número de cédula de identidad del proponente y número de RUT si lo tuviere.
 - Domicilio comercial.
 - Número de teléfono, fax y correo electrónico.
2. Fotocopia de la cédula de identidad y Fotocopia del RUT si lo tuviere, en un giro en virtud del cual el Oferente tribute en primera categoría de la Ley del Impuesto a la Renta.
3. Documentación donde conste la iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.

4. Declaración Jurada Simple debidamente firmada, acreditando que no afectan al oferente las inhabilidades y prohibiciones previstas en el Artículo 4, inciso 1° y 6° de la Ley N° 19.886 (según formulario contenido en Anexo N°2 de las presentes Bases).

C. Tratándose de Personas Naturales o Jurídicas Extranjeras

Éstas deberán acompañar la documentación necesaria para acreditar su existencia legal y la personería de quien presenta la propuesta en su representación, de fecha no anterior a 90 días corridos contados desde la fecha de presentación de la oferta.

D. Tratándose de una Unión Temporal de Proveedores.

En el caso de oferentes que se presenten en forma conjunta, conforme lo dispuesto en el artículo 67 bis del D.S. N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y lo señalado en el artículo 10° de estas Bases, cada uno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores deberán presentar los documentos indicados en este numeral, según les corresponda (persona natural o jurídica). Es decir, ambas empresas deberán presentar los antecedentes que se solicitan.

Además, deberán adjuntar una escritura pública o un instrumento privado en que conste la constitución de la Unión Temporal de Proveedores, estableciendo la solidaridad entre las partes, el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes y su vigencia. A su vez, en el caso de haber presentado instrumento privado, la Unión Temporal de Proveedores deberá ser formalizada a través de escritura pública una vez adjudicada la licitación. La vigencia de esta Unión deberá ser superior a la vigencia del contrato, a lo menos en 60 días corridos.

Los participantes, sean éstos personas naturales o jurídicas, que al momento de la apertura de ofertas se encuentren inscritos en el Registro de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl, y cuenten con los documentos señalados en este artículo, acreditados en el portal, no será necesario que los acompañen a la propuesta, salvo las declaraciones juradas.

Sin perjuicio de lo señalado, la Subsecretaría podrá, antes de la celebración del contrato, requerir toda la información adicional a que haya lugar en protección de sus intereses. En caso que el adjudicatario sea una persona jurídica, la Subsecretaría podrá solicitar especialmente los siguientes antecedentes:

- Fotocopia de la inscripción de la sociedad en el Registro de Comercio, con certificación de su vigencia, de fecha no anterior a 3 meses contados desde la fecha de su presentación.
- Fotocopia de la escritura en la que consta su constitución legal, y sus modificaciones posteriores si las hubiere.
- Fotocopia de las publicaciones en extracto en el Diario Oficial y de las inscripciones en los Registros correspondientes, de las escrituras señaladas en el punto precedente.
- Certificado de vigencia de la personería del representante legal, de fecha no anterior a 3 meses contados desde la fecha de su presentación.

II.- Oferta Técnica

La Oferta Técnica deberá ajustarse a lo previsto en el apartado "Bases Técnicas", y presentarse electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl en la sección anexos técnicos, conforme a lo indicado en el artículo N° 9, sobre "Contenido de la Oferta Técnica" de las presentes Bases de Licitación, para lo cual deberá además adjuntar los anexos N°7 y N°8 de las presentes Bases.

Se considerarán esenciales los contenidos solicitados en los números 2 al 6 del artículo N°9. Se desestimará la oferta del Oferente que no acompañe dichos documentos.

III.- Oferta Económica

En el formulario electrónico del portal www.mercadopublico.cl se deberá informar el monto total neto conforme al Anexo N°3 "Oferta Económica" de las presentes Bases de Licitación, expresado en pesos chilenos y sin impuestos.

Asimismo, deberá presentarse a través del portal, el Detalle de Oferta Económica que se

acompaña como Anexo N°3 "Oferta Económica" de estas Bases, en que se indique claramente el desglose de los costos involucrados y la naturaleza y cuantía de los impuestos que afectan el servicio ofrecido, y que en consecuencia, deberán ser aplicados sobre el monto neto señalado en el formulario electrónico del portal.

Se deja constancia que una vez adjudicada la licitación a un proponente, la Subsecretaría utilizará los precios unitarios ofertados por el adjudicatario en su Oferta Económica, durante todo el período del contrato.

En el caso que la oferta económica presentada por el oferente sea superior al presupuesto de la presente licitación, su oferta quedará excluida del presente proceso concursal. En el caso que el monto indicado en el Anexo N°3 Oferta Económica, Tabla N°3 de la propuesta adjudicada sea menor al presupuesto máximo disponible, la contratación del servicio será por el monto máximo disponible: **\$225.000.000 (doscientos veinticinco millones de pesos chilenos)**. En consecuencia, las ofertas que excedan dicha cifra se considerarán fuera de Bases y no serán evaluadas por resultar inadmisibles.

Las ofertas técnicas y económicas presentadas por los proponentes serán usadas en el proceso de evaluación de las ofertas.

ARTÍCULO 20°: DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las ofertas mantendrán su vigencia por un plazo de **180 (ciento ochenta) días corridos**, contados desde la fecha de apertura de las ofertas.

ARTÍCULO 21°: APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se realizará en dos (2) actos. La apertura de las **propuestas técnicas** se efectuará a las 16:00 horas, del día hábil siguiente al cierre del proceso y plazo de presentación de las ofertas.

Por su parte, la apertura de las **propuestas económicas** se realizará a más tardar al 15° día hábil posterior a la apertura de las ofertas técnica en el portal, a las 16.00 horas.

Solo se procederá a revisar las Ofertas enviadas electrónicamente vía el portal www.mercadopublico.cl, respecto de participantes que hayan presentado a su vez la Garantía de Seriedad de la Oferta exigida.

Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl, o aquellas en que no se acompañe la Garantía de Seriedad de la Oferta exigida, o aquellas en que la garantía sea emitida por un monto inferior al requerido en estas Bases, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoseles a los respectivos participantes los antecedentes que hayan presentado, en la medida que así lo soliciten; sin perjuicio de lo establecido respecto de la devolución de la garantía, en el artículo sobre Garantía de Seriedad de la Oferta.

Lo anterior no obsta a que por cualquier error u omisión de fondo que se constate en el posterior proceso de revisión de las ofertas, se desestime aquella oferta que no se ajuste a lo dispuesto en estas Bases.

ARTÍCULO 22°: ERRORES U OMISIONES FORMALES DE LAS OFERTAS

La Subsecretaría de Transportes podrá solicitar a los Oferentes que salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las Ofertas y de los demás documentos solicitados, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a estos Oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los Oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información o foro inverso disponible en el Portal.

Asimismo, la Subsecretaría permitirá 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 o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar Ofertas y el período de evaluación.

Los Oferentes tendrán un plazo de **cuarenta y ocho (48) horas**, que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la publicación del requerimiento en el portal, conforme a lo señalado en el Artículo N° 6 del Reglamento de la Ley de Compras, para responder a lo solicitado, de acuerdo a la funcionalidad disponible en el portal www.mercadopublico.cl.

Transcurrido el plazo otorgado por la Subsecretaría sin que la contratada subsane las omisiones señaladas, su oferta será declarada inadmisibles en la medida en que la Comisión Evaluadora estime fundadamente que tales omisiones causen desmedro a los derechos del Estado, reste transparencia al proceso o rompa el principio de igualdad de los oferentes en forma que la conducta infractora privilegie a uno de ellos en perjuicio de los demás, esto es, signifique una ventaja indebida en su favor, debiendo dichos fundamentos quedar consignados en el Acta de Evaluación de Ofertas respectiva. Esto, en concordancia con lo establecido por la Contraloría General de la República en dictámenes N° 62.483, de 2004, y N° 42.621, de 2007, entre otros, lo cual está a su vez acorde con lo dispuesto en el artículo 13 de la ley N° 19.880, que establece el principio de no formalización, conforme al cual el procedimiento debe desarrollarse con sencillez y eficacia, *"de modo que las formalidades que se exijan sean aquellas indispensables para dejar constancia indubitada de lo actuado y evitar perjuicio a los particulares"*, el que en su inciso segundo agrega que *"el vicio de procedimiento o de forma solo afecta la validez del acto administrativo cuando recae en algún requisito esencial del mismo, sea por su naturaleza o por mandato del ordenamiento jurídico y genera perjuicio al interesado"*.

ARTÍCULO 23°: SOLICITUD DE ACLARACIONES

La Subsecretaría podrá solicitar a los oferentes, a través del denominado foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus Ofertas o la complementación de alguna información. Las aclaraciones que se pidan o que se den, o la información que se solicite o se acompañe, no podrán alterar la Oferta o el precio de la misma, ni violar el principio de igualdad entre los Oferentes y el de estricta sujeción a las Bases.

Dichas aclaraciones no estarán afectas al procedimiento de descuento de puntaje por presentación de antecedentes formales por el oferente a que se refiere el artículo siguiente.

ARTÍCULO 24°: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas estará a cargo de una Comisión Evaluadora conformada por tres (3) funcionarios públicos, ya sea de planta o a contrata, que presten actualmente servicios en la Subsecretaría de Transportes, o en sus programas dependientes, o a otros órganos de la Administración del Estado.

La designación de los integrantes se hará por la Subsecretaría de Transportes, a través del acto administrativo que apruebe las presentes bases de licitación, y será publicado en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl, previo a la apertura de las ofertas.

Los criterios objetivos de evaluación y sus ponderaciones se indican en el apartado siguiente:

1. Evaluación de Ofertas Técnicas

La evaluación de las ofertas técnicas se efectuará en cuanto a sus aspectos técnicos, a partir de los antecedentes contenidos en las mismas, sobre la base de una escala de notas de 0 a 100 y considerará los criterios y puntajes que se especifican en la Tabla N°1 siguiente. El Puntaje Técnico de cada oferta (PTEC (i)), corresponderá a la suma de los puntos obtenidos en cada ítem evaluado.

La evaluación técnica tendrá una ponderación del 70% (setenta por ciento) del puntaje total.

Para la evaluación y calificación de las Propuestas Técnicas se considerarán los siguientes criterios generales y subcriterios, con los puntajes que se indican:

Tabla N° 1: Puntaje de las Ofertas Técnicas

| CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO | DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DE CÁLCULO | PONDERACIÓN (%) |
|---|--|---|-------------------|
| <p>1. Metodología y Plan de Trabajo</p> | <p>Se evaluará la descripción y coherencia de la metodología propuesta con los objetivos de cada una de las tareas y actividades requeridas para la ejecución del servicio, considerando la comprensión que se demuestre de ello y del alcance del trabajo a realizar y la consistencia interna del proceso metodológico que se propone para abordar cada una de las tareas y actividades encomendadas y propuestas como parte del servicio. Asimismo, se considerará la apropiada distribución de recursos humanos.</p> | <p>La Metodología y Plan de Trabajo propuesto cumplen con las tres variables establecidas en las Bases de licitación: 100 puntos</p> | <p>40%</p> |
| | <p>Se evaluarán las siguientes variables:</p> | <p>La Metodología y Plan de Trabajo propuesto cumplen con dos de las variables establecidas en las Bases de licitación: 70 puntos</p> | |
| | <p>1. Comprensión y coherencia de la Metodología y Plan de Trabajo propuestos, de acuerdo con los objetivos del servicio a contratar.</p> | <p>La Metodología y Plan de Trabajo Propuesto cumplen con una de las variables establecidas en las Bases de licitación: 30 puntos</p> | |
| | <p>2. Conocimiento respecto del servicio a contratar y las variables que inciden en éste.</p> <p>3. Distribución y organización de los recursos en las tareas y actividades requeridas para dar cumplimiento a los objetivos.</p> | <p>La Metodología y Plan de Trabajo propuesto no cumplen con ninguna de las variables establecidas en las Bases de licitación: 0 puntos</p> | |
| <p>2. Equipo de Trabajo:</p> <p>2.1. Jefe de proyecto</p> | <p>Profesional del área de la ingeniería comercial o civil, estadísticas, o sociología, con experiencia de trabajo en o con el Sector Público y con experiencia de más de 5 (cinco) años en el manejo de servicios críticos orientados a la atención de público.</p> | <p>El profesional tiene más de diez (10) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta.</p> <p>100 puntos</p> | <p>15%</p> |
| | <p>Se deberá acompañar por parte del oferente a fin de acreditar la calidad y experiencia de este</p> | <p>El profesional tiene más de siete (7) años y hasta diez (10) años de</p> | |

| | | | |
|---|---|--|-------------------|
| | <p>profesional, lo siguiente:</p> <p>a) Anexo 8.1 de las presentes Bases. b) Copia de título o certificado que lo acredita.</p> <p>En el caso de profesionales titulados en Universidades extranjeras, deberá acreditarse la validación del título en Chile con los documentos pertinentes.</p> | <p>experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta:</p> <p>70 puntos</p> <p>El profesional tiene más de cinco (5) años a siete (7) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 30 puntos</p> <p>El oferente no presenta documentación o experiencia requerida: 0 puntos</p> | |
| <p>Equipo de Trabajo: 2.2. Ejecutivo Senior de Back Office</p> | <p>Profesional o Técnico con al menos 2 (dos) años de experiencia, o Experto con más de 4 (cuatro) años de experiencia, del área de las comunicaciones, atención a usuarios, Relaciones Públicas, u otras afines, con experiencia en relación a las materias de la presente licitación.</p> <p>Con habilidades de redacción y comunicación oral y escrita así como para realizar un trabajo mediante el cumplimiento de protocolos y reglas establecidas.</p> <p>Se deberá acompañar por parte del oferente, a fin de acreditar la calidad y experiencia de este profesional, lo siguiente:</p> <p>a) Anexo 8.2 de las presentes Bases. b) Copia de título o certificado que lo acredita. (excepto expertos).</p> <p>En el caso de profesionales titulados en Universidades extranjeras, deberá acreditarse la validación</p> | <p>El profesional o técnico tiene más de cinco (5) años de experiencia en las materias descritas, contados desde la fecha de titulación, o experto con más de siete (7) años de experiencia en las materias descritas, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 100 puntos.</p> <p>El profesional o técnico tiene más de tres (3) años a cinco (5) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, o experto con más de cinco (5) años a siete (7) años de experiencia en las materias descritas, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 70 puntos.</p> <p>El profesional o técnico tiene entre dos (2) y tres (3) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, o experto con</p> | <p>10%</p> |

| | | | |
|--|---|--|------------|
| | del título en Chile con los documentos pertinentes. | más de tres (3) años a cinco (5) años de experiencia en las materias descritas, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 30 puntos. | |
| | | El oferente no presenta documentación o experiencia requerida: 0 puntos | |
| Equipo de Trabajo: 2.3 Especialista en Servicios de Atención a Clientes | Profesional o Técnico, del área de la ingeniería, estadística, administración o ciencias sociales, con 5 (cinco) años de experiencia o Experto con 7 (siete) años de experiencia, en sistemas y procesos de atención a clientes, manejo de servicios críticos, así como en cumplimiento y control de estándares de calidad de servicios comprometidos en el Sector Público y/o Privado, en relación a las materias de la presente licitación. | El profesional o técnico tiene más de diez (10) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, o experto con más de trece (13) años de experiencia en las materias descritas, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 100 puntos. | 10% |
| | Se deberá acompañar por parte del oferente a fin de acreditar la calidad y experiencia de este profesional, lo siguiente: a) Anexo 8.3 de las presentes Bases. b) Copia de título o certificado que lo acredita (excepto expertos). En el caso de profesionales titulados en Universidades extranjeras, deberá acreditarse la validación del título en Chile con los documentos pertinentes. | El profesional o técnico tiene entre siete (7) y diez (10) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, o experto con más de diez (10) años a trece (13) años de experiencia en las materias descritas, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 70 puntos. | |
| | | El profesional o técnico tiene entre cinco (5) y seis (6) años de experiencia en las materias de la presente licitación, contados desde la fecha de titulación, o experto con siete (7) a diez (10) años de experiencia en las materias descritas, y singularizados a través de los documentos presentados en su oferta: 30 puntos. | |

| | | | |
|---|---|---|-------------|
| | | El oferente no presenta documentación o experiencia requerida: 0 puntos | |
| 3. Experiencia del Oferente | <p>Se evaluará la experiencia del Oferente en labores anteriores similares a las labores establecidas en las bases de licitación, conforme a la información proporcionada en el Anexo N°7, que debe acreditarse adjuntando copia de orden de compra, facturas con fecha y glosa del servicio, contratos pertinentes debidamente firmados o resolución que apruebe la contratación de servicios con instituciones públicas o privadas.</p> <p>Para la evaluación de la experiencia, la Comisión Evaluadora revisará un máximo de 12 contrataciones de servicios relacionados con las materias de la licitación (según orden correlativo presentado en Anexo N° 7), no anteriores a 12 años de la fecha de cierre de la presente licitación. En el caso de presentar una cantidad mayor, sólo serán consideradas en la evaluación las 12 más recientes.</p> | <p>El oferente acredita experiencia de más de 3 (tres) años en labores similares o afines a las requeridas en las Bases de Licitación.: 100 puntos</p> <p>El oferente acredita experiencia entre 2 (dos) y 3 (tres) años en labores similares o afines a las requeridas en las Bases de Licitación: 70 puntos</p> <p>El oferente acredita experiencia de menos de 2 años en labores similares o afines a las requeridas en las Bases de Licitación: 30 puntos</p> <p>El oferente no presenta o no acredita experiencia demostrable: 0 punto</p> | 20% |
| 4. Presentación de antecedentes formales por los oferentes | Según el cumplimiento de los plazos y formalidades contempladas para presentar la documentación formal requerida en las Bases de Licitación. | <p>El oferente presenta todos los antecedentes formales requeridos, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación: 100 puntos</p> <p>El oferente no presenta todos los antecedentes formales requeridos, pero lo subsana dentro del período establecido, una vez requeridos a través del foro inverso por la entidad licitante: 30 puntos</p> | 5% |
| TOTAL | | | 100% |

Se entenderá que los oferentes cumplen con los requisitos técnicos y, en consecuencia, **califican técnicamente, al obtener un Puntaje Técnico igual o superior a 70 puntos**. Las ofertas que obtengan puntuaciones inferiores a las señaladas serán descalificadas.

2. Evaluación de Ofertas Económicas.

La evaluación de las ofertas económicas se realizará, solo respecto de aquellos proveedores que hayan calificado técnicamente, procediendo a analizarlas y clasificarlas sobre la base de una escala de notas de 0 a 100, de acuerdo con el monto total de la oferta, presentada de acuerdo al Anexo N°3 de las presentes Bases de licitación.

Obtendrá el máximo puntaje económico la oferta de menor monto. Las restantes ofertas económicas obtendrán un puntaje que se le asignará a cada una en función de aquella de menor monto, aplicando la expresión contenida en la Tabla N°2 siguiente:

TABLA N°2: PUNTAJE DE LAS OFERTAS ECONÓMICAS

| |
|--|
| $PEC(i) \equiv \frac{P(\min) \times 100}{P(i)}$ |
| <p>donde:</p> <p>PEC(i) : Puntaje económico de la oferta i</p> <p>P(i) : Monto total de la oferta i</p> <p>P(min) : Oferta de menor monto</p> |

3. Evaluación y puntaje final de las propuestas

El puntaje final de cada propuesta (PF (i)) se determinará sobre la base de su evaluación técnica y evaluación económica y se obtendrá aplicando a los puntajes respectivos, los ponderadores que se indican:

| | |
|----------------------|-----|
| Ponderador técnico | 70% |
| Ponderador económico | 30% |

El puntaje final del proceso de evaluación de cada propuesta se obtendrá sumando los productos que se obtienen de multiplicar el ponderador técnico por el puntaje técnico, y el ponderador económico por el puntaje económico obtenido, de acuerdo con lo indicado en la Tabla N° 3 siguiente:

Tabla N° 3
Cálculo del Puntaje Final de las Propuestas

| |
|--|
| $PF(i) = PTEC(i) \cdot \text{Ponderador Técnico} + PEC(i) \cdot \text{Ponderador Económico}$ |
| <p>donde:</p> <p>PF(i) : Puntaje Final de la oferta i</p> <p>PTEC(i): Puntaje técnico de la oferta i</p> <p>PEC(i) : Puntaje económico de la oferta i</p> |

La Subsecretaría se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por los oferentes.

En caso de que el resultado final de la evaluación produjera un empate entre dos o más ofertas, la comisión evaluadora lo resolverá a favor de la oferta que obtenga una mejor evaluación en el factor "Puntaje Final Ofertas Económicas", de mantenerse el empate, la Comisión Evaluadora sugerirá adjudicar la oferta que obtenga una mejor evaluación conjunta en el criterio "Equipo de Trabajo". En caso de mantenerse el empate, se preferirá la oferta que obtenga una mejor evaluación en el criterio "Experiencia del Oferente".

De la evaluación resultante se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas, informando las razones o fundamentos tenidos en consideración para el otorgamiento del puntaje asignado e indicará a qué proponente se sugiere adjudicar la licitación, o en su caso, se propondrá declarar desierto el proceso. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta de las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de Bases, especificando los artículos que habrían sido vulnerados.

La Subsecretaría se reserva el derecho de adjudicar la licitación al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aún cuando su oferta económica no sea la de más bajo precio, o bien, de rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la licitación.

ARTÍCULO 25º: ACTA DE EVALUACIÓN Y LISTA PRIORIZADA DE OFERTAS

La Comisión Evaluadora levantará un "Acta de Evaluación" en la que deberá dejar constancia de las diligencias efectuadas en el desempeño de sus funciones.

Como mínimo, esta acta deberá contener la siguiente información:

- a) La circunstancia de haberse recibido o no, respecto de cada uno de los oferentes todos los antecedentes requeridos en las bases de licitación;
- b) La circunstancia de haberse recibido o no la garantía de seriedad de la oferta en tiempo y forma por los oferentes. Asimismo, también deberá dejarse registro, de eventuales garantías de seriedad de la oferta, ingresadas para esta licitación, respecto de las cuales no se registró oferta alguna en el portal;
- c) El listado de todas las ofertas que fueron objeto de análisis por parte de la Comisión;
- d) Los puntajes asignados a cada oferta según los criterios establecidos en estas bases, informando las razones o fundamentos de los integrantes de la Comisión Evaluadora en su conjunto, para cada criterio de evaluación considerados para el otorgamiento del puntaje asignado. Deberá dejarse constancia tanto de la evaluación de las ofertas técnicas como de las ofertas económicas, y los puntajes finales correspondientes, según lo señalado en la última parte del artículo anterior;
- e) Las solicitudes de aclaraciones con respecto a sus ofertas o rectificaciones de errores u omisiones formales comunicados a través del foro inverso del portal www.mercadopublico.cl y la individualización de los oferentes a quienes se les hubiere cursado;
- f) La circunstancia de haberse recibido o no las respuestas a las mencionadas solicitudes de aclaración de ofertas o de rectificación de errores u omisiones o entrega de antecedentes omitidos; como a su vez, los descuentos de puntaje respectivos, si los hubiere;
- g) Individualización de cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora;
- h) La identificación del oferente que se recomienda adjudicar, o en su caso, la propuesta de declarar desierta la licitación.

Como resultado del proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora elaborará una **lista priorizada de las ofertas** atendiendo al puntaje final obtenido por cada una de ellas, el que deberá expresarse numéricamente con 2 (dos) decimales.

El Acta de Evaluación deberá ser suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora y será publicada en el portal www.mercadopublico.cl, conjuntamente con la resolución que adjudique la licitación, o que declare desierto el proceso, según corresponda.

ARTÍCULO 26º: DE LA ADJUDICACIÓN

La Subsecretaría adjudicará la licitación al oferente que haya presentado la oferta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones establecidos en las presentes bases.

La adjudicación se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, dentro de los **60 (sesenta) días hábiles** contados desde el cierre de la etapa de recepción de ofertas, notificándose dicho acto administrativo mediante su publicación en el Sistema de Información.

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en las bases de licitación, la Subsecretaría, dentro de los **5 (cinco) días hábiles** siguientes a la expiración del referido plazo, informará en el Sistema de Información, las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar, indicando el nuevo plazo para la adjudicación, que en todo caso, no podrá extenderse más allá de 50 (cincuenta) días hábiles contados desde la fecha de apertura de las ofertas.

El acto administrativo de adjudicación deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las Bases, hayan permitido al adjudicatario obtener la calificación de oferta más conveniente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 del

Reglamento de la Ley N° 19.886, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

ARTÍCULO 27°: DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Adjudicada la presente licitación, la Subsecretaría redactará el respectivo contrato, que deberá ser suscrito dentro de los **sesenta (60) días hábiles** siguientes, contados desde la publicación del acto de adjudicación señalado en el artículo precedente, a menos que la Subsecretaría requiera de un mayor lapso para un mejor estudio de los antecedentes del caso.

Si el oferente adjudicado no se encuentra inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl, deberá inscribirse en el plazo de **diez (10) días hábiles**, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación de su oferta. De este modo, para proceder a la firma del contrato, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el referido Registro de Proveedores en estado "Hábil".

Previo a la firma del contrato, el oferente adjudicado deberá hacer entrega de los siguientes documentos a la Subsecretaría:

A. Persona Jurídica:

1. Declaración Jurada que contenga la identificación de sus socios y accionistas principales (Anexo N° 4 de las presentes Bases).
2. Declaración Jurada Simple que dé cuenta que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años (Anexo N° 5 de las presentes Bases).
3. Certificado de vigencia de la personería de sus representantes legales, extendido por el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que se encuentre a cargo del Registro de Comercio respectivo, con una antigüedad no superior a **30 días corridos** desde su emisión, o certificado de vigencia emitido por el Registro de Empresas y Sociedades en el caso de las sociedades acogidas a la Ley N° 20.659.
4. Fotocopia de la escritura pública de Constitución de la Sociedad o Certificado Estatuto actualizado emitido por el registro de Empresas y Sociedades, en el caso de sociedades acogidas a la Ley N° 20.659.

B. Persona Natural:

1. Declaración Jurada Simple que dé cuenta que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años (Anexo N° 6 de las bases administrativas).

C. Unión Temporal de Proveedores:

Fotocopia de la escritura pública en que conste la formalización de la Unión Temporal de Proveedores y se establezca, a lo menos, la solidaridad entre las partes, el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes y que la vigencia de esta Unión no sea inferior a la vigencia del contrato que suscriba.

Además, los antecedentes requeridos en los numerales 1 y 2 del literal A, y en el numeral 1 del literal B, de este artículo, deberán ser presentados por cada uno de sus integrantes.

Todos los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores adjudicada deberán encontrarse inscritos y hábil en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl. Si alguno de los integrantes no se encuentra inscrito o hábil, deberá inscribirse en el plazo de 10 (diez) días hábiles, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación de su oferta; de no cumplir con dicho requisito, la unión temporal de proveedores adjudicada se encontrará inhabilitada para suscribir el respectivo contrato, a menos que el integrante inhabilitado se retire dentro del plazo de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la publicación de la resolución de adjudicación; pudiendo celebrarse el contrato con la Unión conformada por el resto de los integrantes, la que en todo caso debe quedar conformada por, a lo menos, 2 integrantes. Cabe agregar que el integrante que se haya retirado, no debe ser de aquellos que hubiesen reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.

El contrato contendrá las cláusulas necesarias para el debido resguardo de los intereses de la Subsecretaría, debiendo contemplar especialmente las relativas al cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social entre el adjudicatario y sus dependientes.

La Subsecretaría requerirá al adjudicatario la entrega dentro del plazo referido en el párrafo primero del presente artículo, y en la forma y condiciones establecidas en las presentes Bases, de una garantía para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas, conforme al artículo 28° sobre "*Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento*".

En caso que el adjudicatario no se inscriba en forma oportuna en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, o no concurra a suscribir el contrato, o no entregue los documentos requeridos en este artículo, o la garantía de fiel cumplimiento regulada en el artículo siguiente, en los plazos que para cada caso se indica en las bases, se entenderá que éste desiste de la adjudicación, pudiendo la Subsecretaría adjudicar y suscribir el contrato respectivo con el oferente que hubiere ocupado el segundo lugar en la evaluación o, si éste no suscribiere dentro del plazo el correspondiente contrato, con los siguientes oferentes en orden descendente al puntaje obtenido, o bien declarar desierta la licitación.

ARTÍCULO 28°: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, como asimismo el pago de las obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante, el adjudicatario deberá entregar a la época de suscripción del contrato, una garantía (tomada por él o un tercero a su nombre) extendida con carácter de irrevocable, pagadera a la vista y al sólo requerimiento de la Subsecretaría, tomada a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT N° 61.212.000-5, por la suma equivalente al **5% (cinco por ciento)** del precio total del contrato, impuestos incluidos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: **"Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de "Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público " y las obligaciones que ordena el artículo 11° de la Ley N° 19.886"**.

Dicha garantía puede consistir en una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista, Póliza de Seguro u otro instrumento que asegure su cobro de manera rápida y efectiva.

En caso que la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato consista en una póliza de seguro, ésta deberá cubrir las multas a que se refiere el artículo 34° "*Multas*", de estas bases de licitación, además deberá ser constituida a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, extendida a nombre de la Subsecretaría de Transportes. En este caso, previo a su entrega, el adjudicatario deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

La garantía podrá otorgarse electrónicamente, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, y en el artículo 68 inciso 3° del Reglamento de Compras Públicas, o bien

físicamente en cuyo caso deberá entregarse en la Oficina de Partes de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, ubicada en calle Moneda 975, piso 4, comuna y ciudad de Santiago, en sobre cerrado, dirigido a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, rotulado "**Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público**" y las obligaciones que ordena el artículo 11° de la Ley N° 19.886", con indicación del N° de ID de las presentes Bases en el portal www.mercadopublico.cl y el nombre del adjudicatario.

En caso que el adjudicatario no cumpla con las obligaciones que establecen las Bases y/o el contrato, la Subsecretaría queda desde ya autorizada para hacer efectiva la garantía, sin más trámite.

Una vez que se efectúe la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento, se devolverá al adjudicatario la Garantía de Seriedad de la Oferta presentada por el oferente.

La Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato será devuelta sólo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma.

ARTÍCULO 29°: PLAZO Y MONTO DEL CONTRATO.

El plazo del contrato comenzará a regir **a contar de la fecha de Notificación de Inicio de Contrato, posterior a la total tramitación de la Resolución que lo apruebe** y su vigencia será de **18 (dieciocho) meses**, o bien hasta agotar el monto del contrato, correspondiente a **\$225.000.000.- (doscientos veinticinco millones de pesos chilenos, todos los impuestos incluidos)**, cualquiera de estas circunstancias ocurra primero.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, los servicios podrán comenzar a ejecutarse a contar de la fecha de suscripción del contrato.

Por razones fundadas, el contrato podrá prorrogarse por acuerdo de las partes, por un período no superior a 6 (seis) meses desde su término, debiendo la empresa ejecutar actividades de la misma naturaleza a las contratadas, lo cual deberá ser autorizado mediante el respectivo acto administrativo totalmente tramitado. En este caso, deberá también prorrogarse o renovarse la garantía de fiel cumplimiento del contrato en los mismos términos señalados en el artículo anterior.

El servicio se dará por concluido una vez que los trabajos encomendados en virtud de la última Orden de Trabajo y/o del último informe sea aprobado a entera satisfacción por parte de la Contraparte Técnica del Contrato.

ARTÍCULO 30°: ÓRDENES DE TRABAJO

Conforme a lo señalado en las presentes Bases de Licitación, a través de la Contraparte Técnica del Contrato, se emitirán órdenes de trabajo enmarcadas en las especificaciones técnicas del trabajo a realizar, las que deberán contemplar la siguiente estructura de información:

- a) Detalle de las tareas a realizar, especificando los perfiles del equipo de trabajo y su rol en la ejecución de cada una de ellas.
- b) Los costos en horas hombre (HH) a pagar de cada uno de los perfiles del equipo de trabajo, por la realización de cada tarea encomendada en la respectiva Orden de Trabajo. Dichos costos corresponderán a los precios unitarios ofertados por la persona natural o jurídica contratada en la Propuesta Económica, en los casos que estén contemplados en ésta.
- c) Fecha de inicio y plazo para la realización de la(s) tarea(s).
- d) En cada Orden de Trabajo se estipulará la entrega de uno o más informes, o bien, si por la naturaleza del trabajo encomendado éstos no se requieren, la Orden se hará pagadera una vez que la Contraparte Técnica haya aprobado los informes que den cuenta de la ejecución de las tareas encomendadas.

La Subsecretaría, a través de la Contraparte Técnica, estará facultada para poner término anticipado a una Orden de Trabajo, hecho que se comunicará por escrito a la persona natural o jurídica contratada, fijándose un plazo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la comunicación, ya sea por carta certificada o correo electrónico, por parte de la persona natural o jurídica contratada, para que la Subsecretaría proceda a liquidar los eventuales pagos por los servicios, que tengan directa relación con la Orden de Trabajo en cuestión, lo cual se acreditará mediante la presentación de la(s) factura(s) correspondiente(s).

A la fecha de entrega de un servicio o informe asociado a alguna orden de trabajo, la que será indicada en esta misma, la persona o entidad contratada deberá entregar los productos asociados si los hubiere (bases de datos, reportes, aplicaciones utilizadas y desarrolladas, etc.), los que deberán ser recepcionados conforme por la Contraparte Técnica del contrato.

Los términos para las observaciones y correcciones a los informes asociados a una orden de trabajo, no interrumpen los plazos para evacuar informes siguientes o simultáneos.

ARTÍCULO 31º: PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE INFORMES

a) Procedimientos de presentación de Informes según órdenes de trabajo e informes de gestión mensual:

Para todos los efectos se considerará como fecha de entrega aquélla de recepción de los informes directamente en oficinas del DTPM, ubicadas en calle Moneda N° 975, piso 4º, Santiago, de lunes a viernes, entre las 09:00 y 14:00 horas o en el domicilio que la Contraparte Técnica informe por escrito a la contratada

La contratada entregará a la Contraparte Técnica los informes que se establezcan en las presentes bases o en las respectivas órdenes de trabajo.

Adicionalmente, cada Orden de Trabajo especificará si se debe contemplar una presentación en Power Point, junto a la entrega de cada informe, la que deberá contener un reporte completo y sintético de sus avances.

Todo el material que se entregue durante el desarrollo del servicio, deberá estar en idioma español. En caso de participar en reuniones de trabajo o exposiciones algún profesional que no domine dicho idioma, será responsabilidad de la persona o empresa proveer las facilidades de traducción necesarias.

La Subsecretaría tendrá el derecho de solicitar a la persona natural o jurídica contratada la realización de una o más presentaciones sobre el contenido de cada informe o de uno o más informes combinados, lo que se definirá e informará por la Contraparte Técnica con la debida antelación.

El servicio se dará por concluido, una vez que los trabajos encomendados en virtud de la última orden de trabajo, sean aprobados a entera satisfacción de la Contraparte Técnica.

b) Procedimientos para aprobación de informes y/o servicios

Los Informes deberán ser entregados en las fechas establecidas en las respectivas Órdenes de Trabajo. La Contraparte Técnica tendrá el plazo de 15 días corridos para su revisión.

El tiempo transcurrido entre la entrega de cualquiera de los Informes y/o de sus correcciones y la fecha en que la Contraparte Técnica entregue su pronunciamiento sobre éstos, no es parte del plazo de prestación del servicio.

Una vez efectuada su revisión por la Contraparte Técnica, se pueden producir las siguientes situaciones:

El Informe es aprobado. En este caso la Contraparte Técnica del Contrato deberá enviar por escrito, la aprobación del informe asociada a la Orden de Trabajo, generándose el pago respectivo.

El Informe presenta observaciones a ser incorporadas en el informe siguiente. En caso que una Orden de Trabajo contemple la emisión de más de un informe, la Contraparte Técnica del Contrato deberá enviar por escrito la aprobación del informe asociada a la Orden de Trabajo, indicando que las observaciones deben ser resueltas

en el próximo informe de la misma Orden de Trabajo, aprobándose por parte del DTPM el pago respectivo.

El Informe es observado. En este caso la persona natural o jurídica contratada tiene 15 días corridos para corregir los puntos observados. Se entenderá por observación cualquier comentario de la Contraparte Técnica, respecto de no cumplimiento de objetivos, tareas o actividades especificadas en las presentes bases, órdenes de trabajo o contrato que, a su juicio, impida aprobar el informe y que, por tanto, implique la calificación de "Insuficiente".

Si ocurre lo indicado anteriormente, se podrán producir las siguientes situaciones:

1) La contratada entrega las correcciones dentro de los plazos estipulados y son aprobadas por la Contraparte Técnica del Contrato, por lo cual éste deberá enviar por escrito la aprobación del Informe y la fecha de recepción prevista para el siguiente.

2) La contratada entrega las correcciones dentro de los plazos estipulados, pero la Contraparte Técnica estima que aún no se ajustan a lo solicitado. En este caso, se remitirán las nuevas observaciones a la contratada para su corrección por medio de una comunicación escrita, disponiendo de quince (15) días corridos para corregir los puntos observados.

Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) veces. La tercera vez que un mismo informe sea observado por la Contraparte Técnica, se aplicará la multa indicada en el Artículo "Multas" de las presentes Bases de Licitación Pública.

En caso de que por cuarta vez suceda lo mismo, la Subsecretaría considerará este hecho como incumplimiento grave del contrato y podrá ponerle término anticipado.

Tanto en la recepción de los informes como en la recepción de las correcciones a los mismos, si las hubiere, pueden producirse atrasos. Por cada uno de estos días de atraso se cobrarán las multas establecidas en el Contrato.

ARTÍCULO 32: PAGO Y FACTURACIÓN

Los pagos de los servicios prestados serán los que se indiquen en la propuesta económica y se establezcan en las correspondientes Órdenes de Trabajo e Informes respectivos.

El precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

En caso que el contratado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 (dos) años, los primeros estados de pago producto del contrato deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el contratado acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de 6 (seis) meses.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratado, dará derecho a la Subsecretaría a dar por terminada la contratación, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que el contratista no podrá participar.

Una vez certificada por la Contraparte Técnica la conformidad de los servicios prestados, el proveedor adjudicado procederá a emitir la correspondiente factura. La Subsecretaría procederá a efectuar él o los pagos que corresponda(n) dentro del plazo de 30 días corridos, contados desde la presentación de la correspondiente factura.

Las facturas que corresponda(n) deberá(n) ingresarse a través de Oficina de Partes del Directorio de Transporte Público Metropolitano, ubicada en calle Moneda N° 975, piso 4°, comuna y ciudad de Santiago.

Las facturas, deberán ser extendidas a:

Nombre : Directorio de Transporte de Santiago.
RUT : 61.959.700-1.
Giro : Administración Pública
Dirección : Moneda 975, Piso 4°, Santiago.

En atención a la modalidad de pago, para los efectos del artículo 3° de la Ley N° 19.983 que Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura, la Subsecretaría tendrá un plazo de 8 (ocho) días corridos, contados desde la recepción de las respectivas facturas, para reclamar en contra de su contenido. **Al momento del pago, la contratada deberá entregar a la Subsecretaría de Transportes el cuadruplicado cobro ejecutivo cedible de la factura, para inutilizarlo.**

El pago de los gastos que se devenguen para años posteriores quedará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de los respectivos años, sin necesidad de proceder a la dictación de un nuevo acto administrativo.

ARTÍCULO 33º: ANTICIPO

Durante la vigencia del contrato, el proveedor adjudicado podrá solicitar un anticipo del precio del contrato, por un monto no superior al 10% (diez por ciento) del valor total del mismo, para lo cual deberá acompañar, además de la respectiva factura, una garantía emitida por una institución comercial con sucursal en Santiago de Chile, por el monto total del anticipo, extendida a nombre de la Subsecretaría, irrevocable, pagadera a la vista, y con una vigencia igual a la de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

La glosa de la garantía deberá señalar: **"Para garantizar el Anticipo del Contrato para la prestación de servicio de Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público"**.

Dicho anticipo formará parte del pago del servicio y se deducirá de los primeros pagos que se aprueben

ARTÍCULO 34º: MULTAS

El incumplimiento a las obligaciones contenidas en estas Bases de Licitación, sus Anexos o en el Contrato respectivo, y/o las infracciones en que incurra el Prestador de Servicio, actuando directamente o a través de alguno de sus subcontratistas, dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:

| Infracción | Criterio de Aplicación | Multa |
|--|--|--------------|
| Plazos de gestión | Por cada 0,5% de incumplimiento respecto del nivel exigido en el Artículo "Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)". | 10UF |
| Calidad de derivación | Por cada 0,5% de incumplimiento respecto del nivel exigido en el Artículo "Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)". | 10UF |
| Calidad de respuesta | Por cada 0,5% de incumplimiento respecto del nivel exigido en el Artículo "Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)". | 10UF |
| Atraso en la entrega de cualquier informe comprometido | Por cada día de atraso. | 2UF |
| Incumplimiento en la exactitud de la información presentada en el Informe de Gestión Mensual | Por cada 3 informes, consecutivos o no, que hayan sido observados por incumplimiento en la exactitud de la información de responsabilidad del prestador de servicio y/o por cada vez que un mismo informe sea observado por tercera vez consecutiva. | 20UF |
| Negarse a cumplir las instrucciones impartidas por la Contraparte Técnica | Por cada evento | 10UF |
| Si los trabajos no son ejecutados en la forma establecida en las Bases de Licitación y/o en la Orden de Trabajo respectiva | Por cada evento | 10UF |
| Por no informar cambios en el equipo de trabajo | Por cada evento | 20UF |

Si el monto de las multas aplicadas sobrepasa el 15% del precio máximo del Contrato se considerará incumplimiento grave y la Subsecretaría podrá poner término anticipado al Contrato unilateralmente en forma administrativa, haciendo efectivo el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento que esté en su poder.

ARTÍCULO 35º: TERMINACIÓN ANTICIPADA

La Subsecretaría estará facultada para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, sin derecho a indemnización alguna para la persona natural o jurídica contratada, si concurre alguna de las causales previstas en el artículo 13 de la Ley N° 19.886, en el artículo 77º de su Reglamento, contenido en el D.S. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda y, en las presentes Bases de Licitación, esto es:

1. Resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
2. Si el oferente cayere en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
3. Si se disolviera la entidad contratada.
4. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
5. Si a la mitad de ejecución del contrato, con un máximo de 6 (seis) meses, el proveedor contratado registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 (dos) años.
6. Por incumplimiento grave o reiterado, debidamente calificado, de las obligaciones contraídas por el contratado. Se entenderá por incumplimiento grave, entre otras, las siguientes situaciones:
 - Si el monto de las multas aplicadas sobrepasa el 15% (quince por ciento) del valor del contrato.
 - Por infracción del deber de confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el artículo sobre "Confidencialidad".
 - Por infracción a lo establecido en el artículo sobre "Propiedad Intelectual".
 - Por infracción a lo establecido en el artículo sobre "Cesión del contrato".
 - En caso que se abandone la ejecución de los servicios convenidos. Se estimará como abandono el retardo en la entrega de un servicio o producto por un plazo mayor de quince (15) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo estipulado para su entrega.
 - En caso que por cuarta vez un mismo informe sea observado.
 - En caso de efectuar cesión total o parcial a terceros de los derechos y obligaciones que surgen del contrato suscrito entre las partes.

Lo anterior, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato, salvo cuando se trate de las causales 1 y 4.

La resolución fundada que ponga término anticipado al contrato se publicará en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública y se notificará al proveedor por carta certificada, dirigida al domicilio que el proveedor hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad; fijándose un plazo de 15 (quince) días hábiles, contados una vez transcurridos 3 (tres) días desde la recepción de la referida carta en la oficina de correos, para que la Subsecretaría proceda a liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o a abonar los saldos eventuales, siempre que éstos tengan directa relación con la ejecución del contrato, lo que se acreditará mediante la presentación de las correspondientes facturas y demás antecedentes si procediere.

ARTÍCULO 36º: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MEDIDAS POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento que pueda dar origen a la aplicación de la(s) medida(s) indicada(s) en los artículos precedentes, como también al cobro de la garantía de fiel cumplimiento, será notificado al proveedor del servicio, quien podrá efectuar sus descargos dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados desde su notificación.

La Contraparte Técnica revisará los descargos, y generará un informe que dé cuenta de los fundamentos de la decisión que se adopte, y remitirá los antecedentes para la elaboración del acto administrativo pertinente. La resolución que se dicte deberá ser fundada y pronunciarse respecto de las alegaciones y defensas del contratista.

Una vez notificada al proveedor la resolución que señala el párrafo anterior, procederán a favor de éste, los recursos contemplados en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, en los términos por ella previstos.

En el caso de las multas, éstas podrán descontarse de los pagos pendientes o futuros que se devenguen contra la empresa, podrán ser pagadas mediante depósito en la cuenta corriente que establezca el acto administrativo pertinente, o bien, las multas se descontarán de las garantías constituidas por la empresa, según lo determine la correspondiente resolución que aplique dicha multa. Dicho descuento no afectará el impuesto que corresponda pagar o retener en su caso.

La resolución ejecutoriada, que aplique multas o ponga término anticipado al contrato, se notificará al proveedor personalmente o por carta certificada dirigida al domicilio que el proveedor hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad; fijándose un plazo de 15 (quince) días hábiles, contados una vez transcurridos 3 (tres) días desde la recepción de la referida carta en la oficina de correos, para que la Subsecretaría proceda a liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o abonar los saldos eventuales, siempre que éstos tengan directa relación con la ejecución del contrato, lo que se acreditará mediante la presentación de las correspondientes facturas y demás antecedentes si procediere.

ARTÍCULO 37°: MODIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES

La Subsecretaría podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente contratadas, o disminuirlas, siempre que estén debidamente justificadas y sean de similar o idéntica naturaleza que las contratadas inicialmente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato, según corresponda, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprobó la modificación del contrato.

Las modificaciones acordadas no podrán alterar, **en su conjunto**, el precio total del contrato en más de un 30% (treinta por ciento).

Dichas modificaciones deberán ser aprobadas, previamente, por el acto administrativo pertinente y procederán siempre que exista disponibilidad en el presupuesto vigente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a la época de su aprobación.

ARTÍCULO 38°: MODIFICACIONES DE LOS PLAZOS

La Subsecretaría podrá modificar los plazos establecidos en el contrato, antes del vencimiento de éstos. En caso que la modificación recaiga sobre el plazo de vigencia del contrato, ella deberá formalizarse mediante la suscripción del instrumento correspondiente y su aprobación mediante acto administrativo totalmente tramitado. En este caso, la contratada deberá proceder con la renovación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Las prórrogas que se concedan en virtud de este artículo deberán ser siempre fundadas.

ARTÍCULO 39°: CESIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del Contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

La infracción a esta obligación implicará el término inmediato del Contrato, haciéndose efectiva la Garantía en poder de la Subsecretaría de Transportes.

ARTÍCULO 40º: CONTRAPARTE TÉCNICA.

La Subsecretaría, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano ejercerá la supervisión integral del desarrollo del servicio en sus aspectos técnicos y administrativos. Para tal efecto, designará una Contraparte Técnica, la que estará conformada por al menos 1 (un) integrante titular, pudiendo ser funcionario público, de la Subsecretaría de Transportes, ya sea de planta o de contrata, o personal a honorarios con calidad de agente público, cuyo convenio contemple la tarea de conformar contrapartes técnicas y que preste servicios en la Subsecretaría de Transportes. Y estará conformada también, por al menos 2 (dos) integrantes suplentes que sean funcionarios públicos, de la Subsecretaría de Transportes, ya sean de planta o de contrata, o por dos profesionales a honorarios con calidad de agente público, cuyo convenio contemple la tarea de conformar contrapartes técnicas y que preste servicio en la Subsecretaría de Transportes.

En ejercicio de dicha labor deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Emitir las órdenes de trabajo necesarias para la prestación de los servicios contratados.
2. Certificar la prestación conforme de los servicios, cuando corresponda, en cuanto a cantidad, calidad y plazos de ejecución.
3. Colaborar y asistir al proveedor adjudicado, en el ámbito de sus competencias.
4. Requerir en su caso, la aplicación de sanciones.
5. Las demás que sean necesarias para la correcta ejecución del servicio.

ARTÍCULO 41º: INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación de lo señalado, primará lo dispuesto en las Bases Técnicas o Administrativas por sobre lo establecido en la oferta de la contratada.

Cualquier falta u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

ARTÍCULO 42º: SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario deberá prestar sus servicios con personal propio. No obstante, y siempre que una situación puntual lo amerite, se podrá subcontratar parcialmente la prestación del servicio, previa autorización expresa y por escrito de la Contraparte Técnica. Dicha solicitud deberá formularse en un plazo no inferior a los 15 días anteriores a la fecha en que operará la subcontratación.

En todo caso, será el adjudicatario o su continuador legal, el único responsable ante la Subsecretaría del cabal y oportuno cumplimiento de los servicios contratados.

El Subcontratista del adjudicatario no podrá incurrir en las inhabilidades o prohibiciones descritas en el Artículo 4º de la Ley N° 19.886, ni en las inhabilidades descritas en Artículo 92º del Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

ARTÍCULO 43º: CONFIDENCIALIDAD

Toda información relativa a la Subsecretaría de Transportes o a terceros a la que la empresa tenga acceso con motivo del contrato a que dé lugar la presente licitación, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá

mantenerse en carácter de reservada, respondiendo la empresa de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

ARTÍCULO 44°: PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle la empresa o sus dependientes, con ocasión del contrato a que dé lugar la presente licitación, tales como obras audiovisuales, videogramas, informes u otros, serán de propiedad de la Subsecretaría de Transportes quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie. No podrá la empresa realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de la Subsecretaría.

ARTÍCULO 45°: JURISDICCIÓN

Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las Bases de Licitación y su adjudicación, será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia del contrato que se suscribirá, que no puedan ser resueltas de común acuerdo por las partes, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.

Santiago,

Señor
Subsecretario de Transportes
Presente

| RAZÓN SOCIAL | RUT |
|--|--|
| Razón Social o nombre del proveedor | |
| Nombre de Fantasía | |
| Número de RUT de la persona jurídica | |
| Domicilio Comercial | |
| Número de Teléfono, fax o Correo electrónico | |
| Nombre y N° RUN representante legal | |
| Proveedor actúa de manera individual o conjunta, de conformidad a lo señalado en el artículo 14° de las bases (marcar con X) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Individual Conjunta |
| Completar los siguientes antecedentes en caso de haber marcado la opción de oferente que actúa de manera conjunta | |
| Razón social y/o nombre de la persona natural de cada integrante la unión temporal de proveedores. | |
| Nombre de Fantasía si lo tiene | |
| Nombre del representante o apoderado común | |
| Domicilio Comercial | |
| Número de Teléfono, fax o Correo electrónico | |

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE

En representación de la empresa:

| RAZÓN SOCIAL | RUT |
|--------------|-----|
| | |

Declaro bajo juramento, que la empresa que represento no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886, esto es:

- Haber sido condenada por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos (2) años anteriores.
- Tratarse de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados.
- Tratarse de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos.
- Tratarse de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

- e) Asimismo, declaro que la empresa que represento no ha sido condenada por sentencia ejecutoriada, a alguna de las penas establecidas en los artículos 8° y 10° de la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho

FIRMA

Santiago,

Señor
Subsecretario de Transportes
Presente

| | |
|---|---|
| Nombre del proveedor | |
| Número de RUT de la persona natural | |
| Domicilio Comercial | |
| Número de Teléfono, fax o Correo electrónico | |
| Proveedor actúa de manera individual o conjunta, de conformidad a lo señalado en el artículo 14° de las bases (marcar con X) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| | Individual Conjunta |
| Completar los siguientes antecedentes en caso de haber marcado la opción de oferente que actúa de manera conjunta | |
| Razón social y/o nombre de la persona natural de cada integrante de la unión temporal de proveedores. | |
| Nombre de Fantasía si lo tiene | |
| Nombre del representante o apoderado común | |
| Domicilio Comercial | |
| Número de Teléfono, fax o Correo electrónico | |

| | |
|----------------|------------------|
| NOMBRES | APELLIDOS |
| | |

| | |
|----------------------------|---------------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | PROFESIÓN U OFICIO |
| | |

| |
|------------------|
| DOMICILIO |
| |

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886, declaro bajo juramento que no soy funcionario directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, ni tengo respecto de alguno de dichos directivos la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.

Declaro asimismo bajo juramento, que no tengo la calidad de gerente, administrador, representante o director de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados; ni de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos; ni de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital.

Finalmente, declaro también bajo juramento, que no he sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos (2) años anteriores.

FIRMA

**ANEXO Nº 3
OFERTA ECONOMICA**

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE "GESTIÓN,
MONITOREO Y CONTROL DE REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE
PÚBLICO DE SANTIAGO"**

Tabla N°1: Equipo (valor mensual)

| Equipo de Trabajo | Cantidad (N° personas) (A) | Precio unitario mensual sin I.V.A. (B) | Precio Total sin I.V.A. (A*B*21) |
|--|---|---|---|
| Jefe de Proyecto (50% dedicación) | 1 | | |
| Ejecutivo Senior de Back Office (dedicación total) | 1 | | |
| Ejecutivos de Back Office (dedicación total) | 2(*) | | |
| Analista de gestión (50% dedicación) | 1 | | |
| Especialista en Servicios de Atención a Clientes (considerando 32 horas al mes)(**) | 1 | | |
| Costo Total Equipo (sin I.V.A.) | | | |

Tabla N°2: Propuesta Económica***

| Equipo de Trabajo | Costo |
|--|--------------|
| Costo Total Equipo (sin I.V.A.) (C) (Valor a ingresar en el formulario del portal www.mercadopublico.cl) | |
| I.V.A. (si aplica) (D) | |
| Total Propuesta Económica con I.V.A. (C) + (D) | |

NOTAS:

(*) La cantidad mínima de ejecutivos requerida de forma permanente en este servicio es de un ejecutivo. La cantidad presentada en esta tabla es sólo para efectos de la evaluación. La cantidad a contratar se establecerá de acuerdo a Órdenes de Trabajo según lo estipulado en el Artículo "Órdenes de Trabajo" de las presentes Bases. Para todos los efectos los valores unitarios a considerar son los presentados por el oferente en esta tabla.

(**) La dedicación de estos profesionales/expertos será en función de O.T. de acuerdo a lo indicado en el artículo referido a "Órdenes de Trabajo" de las presentes Bases de Licitación. La cantidad de horas señalada en esta tabla sólo es referencial para efectos de la evaluación económica de las ofertas.

(***) En caso que se emitan Facturas Exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro.

Los valores presentados por el oferente en esta propuesta formarán parte de esta oferta y serán vinculantes durante toda la vigencia del contrato.

El valor total ofertado por el servicio "**Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago**" por todo el período del contrato es de \$_____ (en palabras) pesos chilenos, todos los impuestos incluidos.

Firma y timbre Representante Legal
o
(Nombre de la persona natural o jurídica)

**ANEXO Nº 4
DECLARACIÓN JURADA DE PERSONA JURÍDICA
SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES**

Santiago,

Señora
Subsecretaria de Transportes
Presente

| |
|--|
| NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA |
| |

| | | |
|---------------------|--------------|--------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | ESTADO CIVIL | PROFESIÓN U OFICIO |
| | | |

| |
|-----------|
| DOMICILIO |
| |

En representación de la empresa:

| | |
|--------------|-----|
| RAZÓN SOCIAL | RUT |
| | |

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 7 letra e) de la Ley Nº 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, declaro bajo juramento que ésta tiene los siguientes socios y accionistas principales:

| Nº | NOMBRE | RUT |
|----|--------|-----|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |

FIRMA

Se entenderá por "socios o accionistas principales" a las personas naturales o jurídicas que tengan una participación del 10% o más en los derechos de la entidad y, en caso de tener un porcentaje inferior, a aquellos socios o accionistas que, por sí o en acuerdo con otros, tengan el control en su administración, esto es, puedan nombrar al administrador de la entidad o a la mayoría del Directorio, en su caso.

Santiago,

Señora
 Subsecretaria de Transportes
Presente

| |
|--|
| NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA |
| |

| | | |
|---------------------|--------------|--------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD | ESTADO CIVIL | PROFESIÓN U OFICIO |
| | | |

| |
|-----------|
| DOMICILIO |
| |

En representación de la empresa:

| | |
|--------------|-----|
| RAZÓN SOCIAL | RUT |
| | |

Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 4º, inciso 2º y 11, de la Ley N° 19.886, declaro bajo juramento que _____ **(SÍ/NO)** registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

FIRMA

ANEXO Nº 6
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE - PERSONA NATURAL
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES

Santiago,

Señora
Subsecretaria de Transportes
Presente

| | | |
|---------------------|--------------|--------------------|
| NOMBRES | APELLIDOS | |
| | | |
| CÉDULA DE IDENTIDAD | ESTADO CIVIL | PROFESIÓN U OFICIO |
| | | |
| DOMICILIO | | |
| | | |

Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 4º, inciso 2º y 11, de la Ley Nº 19.886, declaro bajo juramento que _____ **(SÍ/NO)** registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

FIRMA

FORMULARIO EQUIPO DE TRABAJO. PROPUESTA TÉCNICA.

8.1. Jefe de Proyecto

| Nombre | Calidad profesional (profesión, nivel académico, técnico, etc.) | Experiencia profesional (años) | Experiencia: Trabajos ejecutados o en ejecución en servicios críticos orientados a la atención de público, señalando en cada uno de los que corresponda si dicho trabajo fue en/con el Sector Público. | | |
|--------|---|--------------------------------|--|-------------|----------------------------------|
| | | | Trabajo | Descripción | Fecha inicio y término (mes/año) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

8.2. Ejecutivo Senior de Back Office

| Nombre | Calidad profesional (profesión, nivel académico, técnico, etc.) | Experiencia profesional (años) | Experiencia: Trabajos ejecutados o en ejecución en servicios servicio de atención a clientes, señalando en cada uno de los que corresponda si dicho trabajo consideraba manejo de equipos. | | |
|--------|---|--------------------------------|--|-------------|----------------------------------|
| | | | Trabajo | Descripción | Fecha inicio y término (mes/año) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

8.3. Especialista en Servicios de Atención a Clientes

| Nombre | Calidad profesional (profesión, nivel académico, técnico, etc.) | Experiencia profesional (años) | Experiencia: Trabajos ejecutados o en ejecución en servicios que cumplan con lo señalado en el artículo 7 "Equipo de Trabajo" respecto de la experiencia de este cargo. | | |
|--------|---|--------------------------------|---|-------------|----------------------------------|
| | | | Trabajo | Descripción | Fecha inicio y término (mes/año) |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Proponente:
 Santiago,

FIRMA

Santiago,

Señor
Subsecretario de Transportes
Presente

Por la presente, el suscrito se obliga a participar en el servicio de **"Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago"**, de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en las Bases de la Licitación y a la propuesta preparada:

Nombre profesional, técnico, experto u otro:

Cedula Nacional de Identidad :

Cantidad de meses que se compromete a participar en el servicio de "Gestión, Monitoreo y Control de Requerimientos del Servicio de Información y Atención de Usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago"

FIRMA

**ANEXO N.º 10
ANTECEDENTES OPERATIVOS**

Con el fin de servir de referencia a los licitantes para preparar sus ofertas técnicas, se presenta un listado de antecedentes del sistema y en particular de los asociados a la situación actual del servicio a licitar.

1. Parámetros Generales del Sistema de Transporte

| Parámetro | Valor de referencia |
|---|----------------------------|
| Buses en circulación | 6.683 |
| Usuarios de buses (promedio de transacciones en día laboral) | 3,2 millones |
| Viajes diarios en el Sistema (promedio de transacciones en día laboral) | 5,2 millones |
| Servicios operando | 371 |
| Empresas concesionarias de vías | 7 (*) |
| Red de Carga (Centros y Puntos bip! más estaciones de Metro) | 3.000 |

(*) Actualmente en proceso de licitación, podría aumentar el número de empresas

2. Gestión requerimientos de Usuarios

| Parámetro | Valor de Referencia |
|---|----------------------------------|
| Promedio requerimientos mensuales ingresados a través de canales propios del Dtpm junio a noviembre 2017 (call center, página web, mobile) | 4.400 requerimientos/mes |
| Distribución según motivo del promedio de requerimientos ingresados a través de canales propios del Dtpm durante el período junio a noviembre 2017 | 4.160 reclamos |
| | 71 consultas |
| | 169 sugerencias y felicitaciones |
| Promedio reclamos mensuales ingresados a través de canales de atención propios de las empresas operadoras (telefónico, página web, mail u otro) (*) | 750 reclamos/mes |
| Promedio reclamos mensuales que son derivados por Back Office a empresas operadoras (**) | 3.700 reclamos/mes |

(*) Son gestionados y atendidos directamente por las empresas.

(**) Esto no limita las tareas que Back Office está obligado a realizar, dado que siempre debe dar respuesta al usuario a través del sistema de requerimientos provisto por el Dtpm.

3. Monitoreo y Control de requerimientos realizados por Back Office

| Parámetro | Valor de Referencia |
|---|----------------------------|
| Promedio mensual de escuchas telefónicas realizadas por back office (*) | 30 llamadas/mes |
| Promedio mensual de requerimientos ingresados por back office como cliente incógnito a través de canales Dtpm y empresas operadoras (*) | 20 requerimientos/mes |

(*) Puede variar en función de las necesidades del Dtpm

4. Sistema de atención requerimientos

El actual sistema de atención requerimientos es provisto por la Subsecretaría de Transportes, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. A continuación, se describen algunas características del sistema:

Ingreso de requerimientos desde los usuarios y Call Center:

- Es un sistema de acceso web, soportado bajo plataforma Oracle Right Now.
- Los usuarios pueden ingresar (a través de un formulario como de un chat en el sitio web) y/o hacer seguimiento a sus requerimientos a través de la web, con acceso mediante pc, smartphones, Tablet u otros dispositivos móviles. El usuario tiene la opción de adjuntar un antecedente digital a su requerimiento (documento Word, PDF, fotografías y/o videos).

Gestión de requerimientos (Back Office):

- Los requerimientos siguen un flujo de trabajo establecido mediante reglas de negocio predefinidas por Dtpm, los que son íntegramente gestionados, atendidos y respondidos por el back office.
- El sistema, por regla de negocio, responde automáticamente vía mail al usuario al momento de ingresar un requerimiento, y cuando back office da respuesta a su requerimiento (cierre).
- Las derivaciones de requerimientos realizadas por Back Office a las distintas entidades (empresas operadoras, OIRS u otros), son enviadas en algunos casos automáticamente por el Sistema vía email y en otros manualmente por el Back Office (vía mail, incluyendo envío de adjuntos, si corresponde)

5. Sitios y aplicaciones web a las que acceden hoy los ejecutivos de Back Office

Los ejecutivos de back office utilizan actualmente la plataforma Oracle Service Cloud Right Now para la gestión y atención de requerimientos de usuarios. Esta herramienta requiere para su uso el navegador web Internet Explorer 9.0 o superior. Por otro lado, las consultas relativas a información del sistema de transporte para la atención de requerimientos son realizadas a distintos sitios web, sus contenidos y link de accesos se detallan a continuación:

| Fuente de Información | Acceso | Formato | Contenido | Periodicidad de actualización |
|---|--|------------|--|---|
| Página web Transantiago | www.transantiago.cl | Página web | Mapas y recorridos/Noticias/Planifica tu viajes/Contacto empresas concesionarias/SOAP/Desvíos programados | En línea |
| Google Maps | www.googlemaps.cl | Página web | Ruta (Cómo llegar)/ buscar direcciones | En línea |
| Centro de Monitoreo de Buses Dtpm (CMB) | Outlook en cada PC | Mail | Recepción de mails Notificaciones Sistema G.A.J (Desvíos no programados) | Diario |
| Página web Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones | www.mtt.cl | Página web | Buscar por patente, si el bus corresponde al Transantiago | En línea |
| Página web tarjeta bip! | www.tarjetabip.cl | Página web | Búsqueda de patentes buses por transacciones | En línea |
| Página web DTPM | www.dtpm.gob.cl | Página web | Consolidados: Paradas, frecuencias y trazados | Se actualiza cada 6 meses con el plan operacional o si es necesario, antes. |
| UOCT | www.uoct.cl | Página web | información de vías exclusivas, pistas sólo bus, vías reversibles y ejes ambientales | En línea |
| Dtpm/Metro | En cada PC | Mail | Dtpm apoya a backoffice con información actualizada del sistema, da respuestas a consultas específicas de usuarios y entrega lineamientos generales. Metro envía respuestas a requerimientos relativos a la red de carga y backoffice se encarga del cierre | Diario |
| Manual de contenidos | En cada PC | Word | Respuestas tipo | Permanente |

6. Redes Sociales actualmente vigentes

Las redes sociales se han convertido en una de las herramientas más importantes para la comunicación con los usuarios, principalmente como canal de atención e información.

El DTPM tiene habilitado distintos canales de información como Facebook, Twitter y YouTube, para entregar información de manera oportuna y en tiempo real acerca de temáticas tan diversas como desvíos (planificados y no planificados), cambios de recorridos, información del estado de la operación de los buses y otras noticias que pudieran afectar al usuario del Sistema. De esta forma, se ha forjado una relación más estrecha gracias al trabajo permanente de los Community Managers de Transantiago.

Back Office debe estar permanentemente conectado a dichos canales para estar al tanto y en línea de cualquier contingencia. En la actualidad las Redes Sociales no son manejadas por el Back Office.

