INISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVIU REGION DE LOS LAGOS
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
INT. N°89 de 22/02/2022

MAT.: REF. APRUEBA ANTECEDENTES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO Y ATENCIÓN DE PÚBLICO PARA EL SERVIU LOS LAGOS

PUERTO MONTT, 26 MAYO 2022

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 742

VISTOS:

a) La Ley N° 16.391, de 1965, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el D.L. N° 1.305, de 1975, que reestructura y regionaliza el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo; y, el D.S. N° 355, de 1976, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
b) El Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
c) La Ley Nº 19.886/2003 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, y el Decreto N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886/2003, y sus modificaciones legales.
d) La Ley Nº 19.880/2003 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
e) La Resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón;
f) Las facultades que me confiere el Decreto Supremo Nº 355 de 1976, la Resolución TRA de nombramiento en tramite N° 272/17/2022 de fecha 07 de marzo de 2022 y el Decreto Exento Nº 20 de fecha 17 de mayo de 2022, que cambia el orden de subrogancia del Director del SERVIU Region de Los Lagos, dicto lo siguiente:

CONSIDERANDO:

1. Que, el SERVIU Los Lagos, es una institución autónoma del Estado, relacionada con el Gobierno a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, cuya función es ejecutar las políticas, planes y programas que disponga desarrollar el Ministerio de Vivienda y Urbanismo;
2. Que, en virtud de las funciones que le son propias, SERVIU Los Lagos desarrolla la ejecución de programas habitacionales. Para ello, se requiere contar con un apoyo administrativo a la atención de postulantes, recepción, revisión y validación de antecedentes y, por otro lado, contar con personal adicional de atención de público, toda vez que, con las nuevas características de postulación de manera digital, la dotación de las OIRS no es suficiente para absorber la alta demanda de público;
3. Que, según lo señalado en la Ley N° 19.886, de Compras y Contrataciones Públicas, y en su Reglamento, la primera opción a la que debe recurrir la Administración del Estado para adquisiciones de Bienes y Servicios es el Convenio Marco;
4. Que, 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;
5. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley Nº 18.575, los contratos administrativos se celebrarán previa propuesta pública en conformidad a la ley;
6. Que, según el artículo 10º de la Ley Nº 19.886, los procedimientos de licitación se realizarán con estricta sujeción de los participantes y de la entidad licitante a las Bases Administrativas y Técnicas que la regulen y que las Bases serán siempre aprobadas previamente por la autoridad competente;
7. Que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y en su Reglamento, se confeccionaron las presentes bases, que observan los principios de libre concurrencia de los oferentes al llamado administrativo y de igualdad que rigen los procedimientos concursales y que cumplen con los requisitos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente licitación pública;
8. Que, el SERVIU Región de Los Lagos cuenta con el presupuesto para la contratación del servicio señalado

INISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVIU REGION DE LOS LAGOS
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
INT. N°89 de 22/02/2022

R E S O L U C I Ó N:

I. **Llámese** a Licitación Pública cuyo objeto es la contratación de **Servicio de Digitación y Atención de usuarios para el SERVIU Los Lagos para el SERVIU Los Lagos**;
II. **Apruébese** las Bases Administrativas con sus correspondientes Anexos, que regirán la presente licitación y cuyo tenor es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS:

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN.

El SERVIU Región de Los Lagos, en conformidad con las normas establecidas en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su respectivo Reglamento, aprobado por Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda con fecha 24.09.2004, invita a personas jurídicas inscritas en los rubros asociados a los servicios requeridos, a participar en la presente Licitación, para contratar los "Servicios de Apoyo Administrativo y Atención de Público para el SERVIU Los Lagos" de acuerdo a las especificaciones indicadas en las presentes Bases.

Listado de Servicios Requeridos			
Línea	**Cantidad**	**Cargo**	**Detalle de los Servicios:**
1	5*	**Ejecutivos de Apoyo Administrativos y Atención de Público.**	• Servicio de ejecutivos/as de apoyo administrativo para llamados a postulación para los Programas Habitacionales D.S. N° 1, D.S. N° 49 y D.S. N° 52, D.S. N°255 de SERVIU Los Lagos y; • Servicio de ejecutivos/as de atención de público y tramitación de sus solicitudes en horario de lunes a viernes, de 8:30 horas. a 17:30 horas, postulación para los Programas Habitacionales del Programa Habitacional de Arriendo D.S. N° 52, N° 49 y del Sistema Integral de Subsidios D.S. N° 1 de SERVIU Los Lagos.

*Cabe señalar que se debe postular 1 ejecutivo para prestar servicios en la Delegación Provincial de Chiloé, comuna de Castro.

2. NORMATIVA.

Esta licitación pública se regirá por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su Reglamento, y las presentes Bases Administrativas, además de sus Anexos.

Las presentes Bases son obligatorias para los que participen en la licitación, para lo cual se entenderá que son aceptadas por el solo hecho de formular una oferta.

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

- Las correspondientes ofertas técnicas y ofertas económicas de los proponentes.
- Los antecedentes solicitados a cada postulante.
- Las consultas a las Bases formuladas por los oferentes y las respectivas respuestas evacuadas por este SERVIU.
- Las aclaraciones que se efectúen a las Bases de iniciativa de este SERVIU.
- Las aclaraciones a las ofertas que solicite este SERVIU.

3. COMUNICACIONES Y PLAZOS.

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

Los plazos a los que se hace referencia en estas bases son días hábiles, salvo se señale expresamente que son días corridos. Se entenderán por días hábiles los días lunes a viernes, y por días inhábiles los días sábados, domingos y festivos, ello, en conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 25 de la Ley N° 19.880.

4. PARTICIPANTES.

Podrán participar y presentar ofertas aquellas personas jurídicas, que tengan interés en ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral siguiente.

5. Requisitos Mínimos para Participar.

a) No haber 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 últimos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la ley N° 19.886.
b) No haber sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia a la medida dispuesta en la letra d) del artículo 26 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada.
c) No ser funcionario directivo del SERVIU Región de Los Lagos, ni de la respectiva entidad compradora; o una persona unida a aquél por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575; o una sociedad de personas de las que aquél o ésta formen parte; o una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquélla o ésta sea accionista; o una sociedad anónima abierta en que aquél o ésta sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital; o un gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
d) Tratándose exclusivamente de una persona jurídica, no haber sido condenada conforme a la ley N° 20.393 a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado, mientras esta pena esté vigente.

A fin de acreditar el cumplimiento de dichos requisitos, los oferentes deberán presentar una **"Declaración Jurada de Requisito para Ofertar"**, la cual será generada completamente en línea a través de www.mercadopublico.cl en el módulo de presentación de las ofertas. Sin perjuicio de que el SERVIU podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

Tratándose exclusivamente de propuestas realizadas por Uniones Temporales de Proveedores (UTP), se deberá presentar obligatoriamente la siguiente documentación en su totalidad, en caso contrario, ésta no será sujeta a aclaración y la oferta será declarada inadmisible:

Anexo N° 1: Declaración jurada sin conflictos de interés (UTP): debe ser entregado por cada integrante UTP, con salvedad del apoderado UTP quien realiza la declaración a través del BackOffice del Proveedor.

Anexo N° 2: Declaración prácticas antisindicales (UTP): debe ser entregado por cada integrante UTP, con salvedad del apoderado UTP quien realiza la declaración a través del BackOffice del Proveedor.

Todos los Anexos deben ser firmados por el representante legal de la persona jurídica según corresponda.

Las ofertas presentadas por una Unión Temporal de Proveedores (UTP) deberán contar con un apoderado.

En caso de que los antecedentes solicitados en esta sección no sean entregados y/o completados en forma correcta y oportuna, se desestimará la propuesta, no será evaluada y será declarada inadmisible.

6. INGRESO DE LAS OFERTAS EN PORTAL MERCADO PÚBLICO.

Las ofertas deberán presentarse conforme a lo solicitado en las presentes bases, en formato electrónico a través del portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, no estarán sujetas a condición alguna y serán de carácter irrevocable. Lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Compras.

Si algún proveedor tiene dificultades para ingresar esta información, deberá contactarse de inmediato con la Mesa de Ayuda del portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, fono 600 7000 600, para obtener orientación precisa que le permita ingresar sus ofertas. Cabe destacar que, si se ha ingresado correctamente la oferta, el mismo

portal permite imprimir un Comprobante de Envío de Oferta que, ante cualquier evento, certifica el ingreso de las ofertas en el sistema.

Los gastos en que incurran los oferentes con ocasión o motivo de la presente licitación serán de su exclusivo cargo, sin derecho a reembolso por parte del Órgano Contratante.

7. PRESUPUESTO DISPONIBLE.

El presupuesto estimado para la presente licitación es de $ 38.000.000 (treinta y ocho millones de pesos) impuestos incluidos, por un período de 12 meses.

8. CALENDARIO.

La publicación de este llamado se efectuará en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, según las fechas y horas indicadas en tabla siguiente:

Actividad	Plazos (*)(**)
Publicación de la licitación	Día 1
Consulta de las Bases	Hasta dos días después de la publicación de las Bases de Licitación a las 16:00 horas
Fecha publicación respuestas	Se ingresarán en la Plataforma de Compras públicas www.mercadopublico.cl, 3 días después de la publicación de las bases a las 17:00 horas.
Fecha cierre recepción de ofertas	10 días después de la publicación de las Bases de Licitación en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl, a las 16:00 horas.
Apertura de la oferta técnica y económica	El Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas Técnicas y Ofertas Económicas se realizará el mismo día del Cierre Ingreso Electrónico de los Antecedentes, Oferta Técnica y Oferta Económica a las 16:01 horas.
Fecha de adjudicación	La Resolución de Adjudicación, junto con los resultados de la Evaluación, serán publicados en la Plataforma de Compras www.mercadopublico.cl hasta 20 días posterior a la Apertura Electrónica Oferta Técnica y Oferta Económica.

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
DEPARTAMENTO JURIDICO
REGION DE LOS LAGOS

(*) Los plazos establecidos para estos efectos son en días corridos.

(**) En la eventualidad que el número de día señalado en el calendario coincida con un día inhábil, este deberá ser corrido al día hábil siguiente.

9. CONSULTAS.

Los oferentes podrán formular consultas y/o aclaraciones respecto de las Bases Administrativas, o cualquier otro aspecto relacionado con la licitación a través del foro que estará habilitado en el portal www.mercadopublico.cl, dentro del plazo señalado para consultas indicado en el numeral 8.

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

10. RESPUESTAS A LAS CONSULTAS Y SOLICITUDES DE ACLARACIÓN.

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos señalados en el numeral 8, de estas Bases. Las preguntas deberán formularse a través del Sistema de Información www.mercadopublico.cl. El SERVIU Los Lagos pondrá las preguntas y sus respuestas en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, dentro del plazo señalado en el referido numeral 8.

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

En todo caso, SERVIU Los Lagos se reserva el derecho de no contestar aquellas consultas que, a su juicio, sean inconducentes, o no correspondan directamente al Proceso de Licitación.

11. MODIFICACIÓN DE LAS BASES.

SERVIU Los Lagos podrá modificar las presentes Bases y sus anexos, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del sitio web www.mercadopublico. Estas modificaciones formarán parte integrante de las Bases. Las modificaciones de Bases estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación, se establecerá un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas.

12. PLAZO DE PUBLICACIÓN.

Se establece que para esta licitación SERVIU Los Lagos **podrá** aumentar el plazo para el cierre de la recepción de las ofertas cuando considere insuficiente el número de oferentes, **el plazo de cierre se ampliará en 2 días hábiles**, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas por el artículo 25, inciso octavo, del reglamento de la ley 19.886, y significará un aumento equivalente para los plazos de apertura de la oferta técnica y económica.

13. CONTENIDO FORMAL DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán contener los siguientes antecedentes en formato electrónico o digital:

ANTECEDENTES FORMALES DEL PROPONENTE.

A **Tratándose de Personas Jurídicas:**

1. Documento **Anexo N° 3**, que señale o contenga:

   - Rut del oferente
   - Nombre o Razón Social
   - Nombre del representante legal
   - Correo electrónico del representante legal u Oferente
   - Número telefónico del representante legal
   - Nombre del Encargado de la Licitación
   - Número telefónico del Encargado de la Licitación
   - Domicilio Comercial
   - Región de origen
   - Comuna de origen

- Indicar si acepta que el correo electrónico del coordinador sea el medio para recibir notificaciones

2. Fotocopia del Rol Único Tributario.

3. Los siguientes antecedentes legales del proponente:
a) Fotocopia de los documentos donde conste la personería del representante legal del oferente (éste documento no deberá tener una antigüedad mayor a un mes)
b) 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, o certificados emanados del Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, si las sociedades o empresas se han constituido al amparo de la Ley 20.659. Todo lo anterior con fecha menor o igual a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta.
c) Documentos que acrediten la capacidad económica y solvencia de la empresa tales como informe DICOM empresas, certificado de conducta bancaria correspondiente a la cuenta de la empresa y Declaración Jurada del contador de la empresa en que señale la conducta financiera y el estado de las finanzas de la empresa, informe empresarial DICOM-EQUIFAX, Certificado de Capital comprobado suscrito por ejecutivo, en representación del Banco, indicando fecha de apertura, estado de vigencia y capital comprobado y comportamiento financiero.

4. Certificado F30 "Certificado de antecedentes laborales y previsionales", emitido por la Dirección del Trabajo. Para aquellos no inscritos en el portal de internet www.chileproveedores.cl, este certificado debe tener una antigüedad no anterior a treinta días contados desde la fecha de presentación de la oferta.

B Tratándose de Uniones Temporales de Proveedores (UTP).

Tratándose exclusivamente de propuestas realizadas por Uniones Temporales de Proveedores (UTP), se deberá presentar obligatoriamente la siguiente documentación en su totalidad, en caso contrario, ésta no será sujeta a aclaración y la oferta será declarada **inadmisible**:

Anexo N°4 : Declaración jurada sin deudas previsionales (UTP): debe ser entregado por cada integrante UTP, con salvedad del apoderado UTP quien realiza la declaración a través del BackOffice del Proveedor.

Todos los Anexos deben ser firmados por el representante legal de la persona jurídica según corresponda.

Las ofertas presentadas por una Unión Temporal de Proveedores (UTP) deberán contar con un apoderado.

Sin perjuicio de lo señalado, SERVIU Los Lagos podrá, antes de la celebración del contrato, requerir toda la información legal adicional a que haya lugar en protección de sus intereses.

Finalmente, cabe señalar que, para proceder a la contratación del oferente adjudicado, éste deberá encontrarse inscrito y encontrarse en estado **"Hábil"**, en caso de que el adjudicado sea una UTP (Unión Temporal de Proveedores), la regla se aplicará para todos los integrantes de ella, es decir, cada proveedor deberá estar inscrito y con estado hábil.

14. ANTECEDENTES TÉCNICOS Y ECONÓMICOS.

14.1 OFERTA TÉCNICA

Completar, firmar y adjuntar **Anexo N°5**, **Experiencia del Oferente**, en el cual se deberá detallar su experiencia en el rubro de lo solicitado. La experiencia deberá ser debidamente acreditada mediante certificados emitidos por el mandante o contratos de trabajo, en ambos casos debidamente firmados, o cualquier otro documento. Solo se evaluará lo que se encuentre descrito en el anexo. En caso de discrepancia entre lo declarado en el anexo y lo señalado en los documentos de respaldo, primará lo indicado en éstos últimos.

Completar, firmar y adjuntar **Anexo N°6**, **Política de Buenas Prácticas** con sus trabajadores, en relación con los aguinaldos de fiestas patrias, fiestas de fin de año y/u otros beneficios.

Completar, firmar y adjuntar **Anexo N°7**, **remuneración bruta mensual** mínima destinada al personal, la cual considera todos los ingresos percibidos por el trabajador durante un mes, sin considerar los descuentos legales aplicables (como por ejemplo aquellos que se realizan para la ISAPRE o AFP). Este monto deberá reflejarse en la liquidación de sueldos como "Total haberes".

14.2 OFERTA ECONÓMICA.

El oferente debe ingresar la oferta económica a través del Portal Mercado Público, en los campos diseñados para estos efectos. Los valores ingresados deben corresponder al precio neto por cada unidad de medida indicada para el servicio requerido en la línea de servicio de acuerdo a las bases de licitación establecidas, y estar expresado en pesos chilenos ($), sin cifras decimales y sin considerar reajuste e intereses.

En la oferta económica estarán incluidos todos los gastos que irrogue el cumplimiento del contrato, sea éste directo, indirecto o a causa de él, y que el oferente tenga que efectuar para prestar el servicio con estricto apego a las bases técnicas definidas.

Completar, firmar y adjuntar **Anexo N°8**, formulario oferta económica. Los valores ingresados en este anexo deben ser coincidentes con los ingresados al Portal Mercado Público, en caso de existir diferencia primará la oferta ingresada en el anexo.

15. NATURALEZA Y MONTO DE LAS GARANTÍAS.

15.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, el adjudicado debe presentar una garantía, por un monto equivalente en moneda nacional (peso chileno) al 5% del valor total del servicio ofertado.

La garantía deberá ser entregada por el proveedor adjudicado en la Oficina de SERVIU Los Lagos ubicadas en Urmeneta 680, Puerto Montt.

Se aceptará cualquier tipo de instrumento de garantía que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, y siempre que cumpla con los requisitos dispuestos por el artículo 68 del reglamento de la ley N°19.886. Si corresponde por la naturaleza del instrumento, éste incluirá una glosa que señale que se otorga para garantizar el fiel cumplimiento del contrato, individualizando el respectivo proceso de compra. Como ejemplos de garantías se pueden mencionar los siguientes instrumentos: Boleta de Garantía, Certificado de Fianza a la Vista, Vale Vista o Póliza de Seguro, entre otros.

La garantía deberá tener una vigencia mínima de 60 días hábiles posteriores al término de la vigencia del contrato.

El beneficiario del instrumento de caución es SERVIU Región de Los Lagos, RUT N°61.818.001-8

Cuando corresponda según el tipo de instrumento de garantía, éste deberá indicar en su texto la siguiente glosa: **"Para Garantizar el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Servicio de Digitación y Atención de usuarios para el SERVIU Los Lagos para el SERVIU Región de Los Lagos"**.

En caso de cobro de esta garantía, derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales del adjudicatario indicadas en las presentes bases, éste deberá reponer previamente la garantía por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza.

La restitución de esta garantía será realizada una vez que se haya cumplido su fecha de vencimiento, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del contratado.

15.1.1. COBRO DE LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

Al Adjudicatario le podrá ser aplicada la medida de cobro de la Garantía por Fiel Cumplimiento del Contrato por la entidad licitante, en los siguientes casos:

i. Incumplimientos de las exigencias técnicas de los servicios adjudicados establecidos en las bases y/o contrato.

ii. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones impuestas por las presentes Bases.

iii. En todos los casos establecidos en el articulo 72 del Reglamento de Compras Públicas.

16. VIGENCIA DE LAS OFERTAS.

Las ofertas tendrán una validez de 60 (sesenta) días corridos siguientes al acto de apertura electrónica de las mismas. Si dentro de ese plazo no se puede efectuar la adjudicación, SERVIU Los Lagos se reserva el derecho a extender el plazo de validez y solicitará a los proponentes, antes de la fecha de expiración, la prórroga de las ofertas y la renovación de las garantías, si corresponde. Si alguno de ellos no lo hiciere, dicha oferta no será considerada, declarándola inadmisible.

17. APERTURA DE LAS OFERTAS.

La apertura de los documentos digitales ingresados en el Portal de Internet de compras públicas (www.mercadopublico.cl), se realizará en una etapa, de acuerdo con el calendario de la licitación contemplado en el numeral 8 de las presentes Bases Administrativas. Las ofertas que se presenten quedarán a partir de este día y hora a disposición de la Comisión Evaluadora para su análisis y valoración, debiendo emitir un acta en la que se dé cuenta de dicha evaluación.

En la referida Acta se dejará constancia de las ofertas recibidas, con identificación de los oferentes, de la recepción u omisión de los antecedentes generales del proponente, señalados en numeral 13 de estas Bases, como asimismo de los errores u omisiones formales que se detecten.

Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente, a través del portal www.mercadopublico.cl, serán declaradas inadmisibles, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Compras. Los proponentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas ofertas deberán ser efectuadas a través del sistema de información.

18. COMISIÓN DE EVALUACIÓN.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 22 Nº 10 del Reglamento de Compras Públicas se designa por medio de este instrumento la Comisión Evaluadora que será integrada por los siguientes funcionarios:

- Veronica del Valle Diaz, Jefe Departamento OOHH o su subrogante.
- Maria José Flores Vera, Jefe SIAC o su subrogante.
- Mario Muñoz Moreira, Jefe Servicios Generales o su subrogante.
- Rodrigo Herrera Meza, Encargado Área Evaluación Social y Habilitación de Familias o subrogante.

Dicha comisión podrá rechazar aquellas ofertas que no cumplan con las exigencias previstas en las bases de licitación o que contengan errores importantes y que a juicio de la comisión afecte el principio de igualdad de los proponentes. Dichos rechazos o admisiones serán informados y justificados en el correspondiente informe de evaluación de las ofertas. Podrá además rechazar todas las ofertas presentadas cuando ninguna de ellas satisfaga el propósito de la licitación.

Los/as funcionarios designados para Integrar la Comisión Evaluadora, no deberán participar en la citada comisión si los afecta alguna prohibición de conformidad a lo señalado en el Título III, párrafo 5 Articulo 84 letra b, del estatuto Administrativo, o bien abstenerse de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 12 de la Ley 19.880 de Bases de Procedimientos Administrativos que rige los Actos de los órganos de Administración del estado, como también con respecto a lo señalado en el numeral 6 del Artículo 62 de la Ley N°18.575, Orgánica constitucional de Bases generales de la Administración del estado.

Los miembros de la comisión evaluadora no podrán tener conflictos de interés con los Oferentes, de conformidad con la normativa vigente al momento de la evaluación, de lo cual deberá dejarse constancia en el Acta de Evaluación respectiva.

La Comisión Evaluadora emitirá un Acta de Evaluación, la que contendrá el detalle del proceso de evaluación respectivo, se referirá a los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas, las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las bases, especificándose los requisitos incumplidos; o la proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la Comisión Evaluadora juzgare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses del Servicio, si correspondiere, la asignación de puntajes para cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación, el orden de selección de los oferentes una vez aplicada la evaluación respectiva, la proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final. Esta acta será publicada en el Portal www.mercadopublico.cl.

Las ofertas sólo se evaluarán en base a la información que entreguen los oferentes a través del Portal Mercado Publico, asignando los puntajes correspondientes a cada uno de los requerimientos que a continuación se enuncian, de acuerdo a las condiciones que en cada caso se establecen.

19. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.

Para efecto del proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora que haya sido nombrada deberá redactar las respectivas actas e informes técnicos y económicos, según corresponda, en las que se consignarán el detalle de las evaluaciones y los acontecimientos acaecidos y los resultados de ésta.

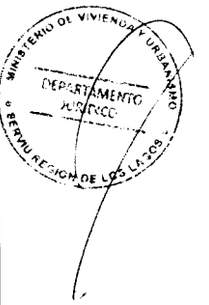
La Comisión Evaluadora analizará las ofertas recibidas y asignará los puntajes respectivos en cada caso, teniendo en consideración el cumplimiento de lo estipulado en estas Bases de Licitación y el Proceso de Evaluación de las Ofertas.

Se considerarán para el proceso de evaluación aquellas propuestas que den cumplimiento de los requisitos solicitados, que se establecen en las presentes Bases de licitación.

La Comisión tendrá expresas facultades para aceptar propuestas que presenten defectos menores de forma, que constate en el proceso de evaluación, siempre que ello no confiera a los oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores; de igual forma, podrá rechazar las ofertas que no se ajusten a las Bases, de forma previa a la evaluación técnica y económica.

La Comisión Evaluadora revisará las ofertas y los antecedentes presentados, asignando puntajes de acuerdo a la siguiente ponderación:

Área de Evaluación		Incidencia
Oferta Técnica	:	60%
Oferta Económica	:	40%
TOTAL	**:**	**100%**



1.1. Oferta Técnica (55 %):

CRITERIOS DE PONDERACIÓN	
OFERTA TÉCNICA	**%**
Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta	5
Experiencia del Servicio	30
Política de Buenas Prácticas	10
Condiciones de empleo y remuneración	15
PUNTAJE FINAL OFERTA TÉCNICA	**60%**

El puntaje de la Oferta Técnica presentada por los Oferentes, se calculará considerando los siguientes subfactores:

CET1.- Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta (5%).

La oferta presentada deberá contener los requisitos formales señalados expresamente en las presentes bases de licitación

REQUISITOS FORMALES	*PUNTAJE ASIGNADO*	*PONDERACIÓN*	*PUNTAJE OBTENIDO CET1*
Cumple con todos los antecedentes solicitados	*100*	*5%*	*5,00*
Cumple sólo parcialmente con los antecedentes solicitados	*50*		*2,50*
No cumple	*0*		*0,00*

CET2.- Experiencia del Servicio (30 %).

Se refiere a la experiencia del oferente en el sector público o privado **actividades propias del rubro de la licitación,** se entiende por actividades propias del rubro de la licitación a la experiencia en Servicio de Digitación y Atención de Usuarios o giro de Empresas de Servicios Transitorios. El oferente deberá acreditar contratos anteriores, adjuntado las órdenes de compra generadas por instituciones públicas durante los últimos 5 años. La experiencia en el sector privado deberá acreditarse con contratos o certificados de experiencia de al menos 6 meses de antigüedad.

Debe adjuntar de **manera obligatoria** fotocopia de inicio de actividad u otro documento que acredite legalmente el año de inicio de la empresa en **actividades propias del rubro de la licitación,** se entiende por actividades propias del rubro a la experiencia en Servicio de Digitación y Atención de Usuarios o giro de Empresas de Servicios Transitorios.

SUBFACTORES	*PUNTAJE ASIGNADO*	*PONDERACIÓN*	*PUNTAJE OBTENIDO CET2*
1.- Experiencia en otras Instituciones Públicas y o Privadas:			
a. > a 5 Instituciones Públicas y o Privadas	*100*	*15%*	*15*
b. Entre 1 y 5 Instituciones Públicas y o Privadas	*75*		*11,25*
c. No acredita experiencia	*0*		*0*
2.- Experiencia en el rubro:			
a. > a 5 años	*100*	*15%*	*15*
b. <= 5 años	*75*		*11,25*

CET3.- Política de Buenas Prácticas. (10%)

El puntaje para la Política de Buenas Prácticas presentada por los Oferentes se calculará considerando los siguientes subfactores, el monto base mínimo de aguinaldo de fiestas patrias y fiestas de fin de año en conjunto debe ser $80.000 pesos:

SUBFACTORES	*PUNTAJE ASIGNADO*	*PONDERACIÓN*	*PUNTAJE OBTENIDO CET3*
a. La propuesta contempla la mejor oferta de aguinaldo de fiestas patrias, fiestas de fin de año y/u otros beneficios.	*100*	*10*	*10,00*
b. La propuesta contempla la segunda mejor oferta de aguinaldo de fiestas patrias, fiestas de fin de año y/u otros beneficios.	*50*		*5,00*
c. La propuesta contempla la tercera y restantes ofertas de aguinaldo de fiestas patrias, fiestas de fin de año y/u otros beneficios.	*25*		*2,50*
d. No informa o no entrega aguinaldo.	*0*		*0.00*

CET4. Condiciones de Empleo y Remuneraciones.15%

El puntaje para las Condiciones de Empleo y Remuneraciones presentada por los Oferentes, se calculará considerando a lo siguiente:

MONTO TOTAL HABERES	*PUNTAJE ASIGNADO*	*PONDERACIÓN*	*PUNTAJE OBTENIDO CET4*
a. Mejor condición de empleo y remuneración ofrecida.	*100*	*15*	*15,00*
b. Segunda mejor condición de empleo y remuneración ofrecida.	*50*		*7,5*
c. Siguientes condiciones de empleo y remuneración ofrecidas.	*25*		*3,75*

CALCULO DEL PUNTAJE OFERTA TÉCNICA:

CET1 + CET2 + CET3 + CET4 = P.O.T

CET: Criterio Evaluación Técnica.
P.O.T: Puntaje Oferta Técnica

1.2. Oferta Económica (40 %):

La evaluación económica se realizará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{((\text{Valor mínimo entre los oferentes}) * 100)}{\text{Valor de la oferta a evaluar}} * 0.40 = P.O.E.$$

1.3. Cálculo del puntaje total de la oferta.

Con los puntajes obtenidos de la evaluación técnica y evaluación económica, la Comisión confeccionará una tabla comparativa final donde obtendrá el puntaje total por cada oferta, según la siguiente formula:

P.O.T. + P.O.E. = PUNTAJE FINAL

Sólo podrán ser adjudicadas aquellas propuestas que, durante el proceso de Evaluación Técnica y Económica, no hayan sido declaradas fuera de Bases.

El SERVIU Los Lagos se reserva el derecho a rechazar todas las Ofertas si estimare que resultan inconvenientes a sus intereses. Ocurrido lo anterior, los Proponentes no tendrán derecho a reclamo, o indemnización de ninguna naturaleza.

El SERVIU Los Lagos adjudicará la licitación mediante resolución fundada, previo Informe de análisis de la Propuesta Pública efectuado por la Comisión designada para tal efecto, acto administrativo que será publicado en el portal de Internet www.mercadopublico.cl.

20. SUBSANACIÓN DE ERRORES U OMISIONES FORMALES.

Una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, El SERVIU Los Lagos podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos 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 www.mercadopublico.cl.

Para dicha subsanación se otorgará un plazo fatal de 2 días hábiles, contados desde su comunicación al oferente por parte de la entidad licitante, la que se informará a través del Sistema de información www.mercadopublico.cl. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho sistema durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

21. SOLICITUD DE CERTIFICACIONES O ANTECEDENTES OMITIDOS.

El SERVIU Los Lagos tiene la facultad de permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. Tratándose de certificaciones o antecedentes incompletos se entenderán como no presentados oportunamente y podrá aplicarse lo dispuesto en esta cláusula.

Para dichas presentaciones de certificaciones o antecedentes se otorgará un plazo fatal de 2 días hábiles, contados desde su comunicación al oferente por parte de la entidad licitante, la que se informará a través del Sistema de información www.mercadopublico.cl. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho sistema durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

El oferente que haya omitido certificaciones o antecedentes al momento de presentar su oferta, aun cuando los haya acompañado con posterioridad en virtud de la presente cláusula, serán sancionados en el puntaje correspondiente a la completitud de la oferta (Criterio "Cumplimiento de los requisitos formales de la presentación de la oferta").

22. INADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS Y DECLARACIÓN DE DESIERTA DE LA LICITACIÓN.

El SERVIU Los Lagos declarará inadmisible las ofertas presentadas que no cumplan los requisitos o condiciones establecidos en las presentes bases de licitación, sin perjuicio de la facultad para solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.

La entidad licitante podrá, además, declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses.

Dichas declaraciones deberán materializarse a través de la dictación de una resolución fundada y no darán derecho a indemnización alguna a los oferentes.

23. RESOLUCIÓN DE EMPATES.

En el evento de que, una vez culminado el proceso de evaluación de ofertas, hubiese dos o más proponentes que hayan obtenido el mismo puntaje máximo, quedando más de uno en condiciones de resultar adjudicados, se optará por aquella oferta que cuente con un mayor puntaje en relación con los aspectos, factores o subfactores en el orden que se indican, con los criterios que resulten aplicables:

1° Oferta Económica.
2° Condiciones de Empleo y Remuneración.
4° Experiencia del Oferente.
5° Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta

Finalmente, si aún persiste el empate, se seleccionará a la propuesta que ingresó primero en el portal www.mercadopublico.cl

24. DE LA ADJUDICACIÓN.

Se adjudicará al oferente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas, en los términos descritos en las presentes bases.

La presente licitación se adjudicará a través de una resolución dictada por SERVIU Los Lagos, la que será publicada en www.mercadopublico.cl, una vez que se encuentre totalmente tramitada.

En caso de no cumplirse con la adjudicación en la fecha indicada en las presentes bases (numeral 8), se publicará una nueva fecha en el portal www.mercadopublico.cl, informando allí las razones del atraso.

25. SOBRE LA READJUDICACIÓN.

Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato o de aceptar la orden de compra, o no cumpliese con las demás condiciones y requisitos establecidos en las presentes bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos, la entidad licitante podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, o a los que le sigan sucesivamente, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

26. DEL CONTRATO.

Una vez transcurrido el período para que el adjudicatario entregue los antecedentes legales para ser contratado, SERVIU Los Lagos procederá a preparar el contrato en dos copias idénticas, el cual deberá suscribir el adjudicatario una vez que se le comunique por cualquier medio escrito que está listo para su firma, siendo responsabilidad de éste presentar oportunamente todos los antecedentes que se requieran para preparar el contrato.

El SERVIU Los Lagos se reserva el derecho de dejar sin efecto la adjudicación y readjudicar a quien hubiere realizado la siguiente oferta más conveniente dentro de un plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original, en caso de que el contrato no se pueda suscribir oportunamente por incumplimiento imputable al adjudicatario como: la no presentación oportuna de los documentos solicitados por SERVIU Los Lagos para elaborar el contrato, no concurrir a su firma, no haber acreditado la inscripción oportuna de éste en el registro de proveedores de la Administración del Estado, no entregar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento dentro del plazo establecido.

27. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 4 y 13 de la Ley N° 19.886 y en el Art. 77 del Reglamento de Compras D.S. 250/2004, SERVIU Los Lagos estará facultado para poner término anticipado al contrato, en las siguientes situaciones:

a) Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.

b) En caso de incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante de acuerdo con el segundo numeral del Art. 77 del Reglamento de Compras D.S. 250/2004, SERVIU Los Lagos, podrá poner término a éste, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para éste. En este caso, SERVIU Los Lagos podrá hacer efectivas las garantías extendidas a su favor, sin perjuicio de aplicar administrativamente las multas del caso con cargo a las mismas o bien con cargo a los pagos que se encuentren pendientes.

Se considera incumplimiento grave:

- No dar cumplimiento a lo establecido en el punto "Confidencialidad y Seguridad de la Información", de las bases administrativas.
- No dar cumplimiento a la prohibición de cesión, establecida en el artículo 74 del Reglamento de la Ley de Compras.
- En caso de acumular multas por un valor igual o superior al 5% del monto total del contrato.
- No dar cumplimiento a lo establecido en el punto 15.1, de las presentes bases administrativas, en relación a la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

c) Si SERVIU Los Lagos, decidiere poner término unilateralmente al contrato por razones de mérito o conveniencia fundados en el interés general y por motivo no imputable al adjudicatario, deberá notificar al proveedor mediante carta certificada con al menos 20 días hábiles de anticipación a la fecha de término

efectivo, sin derecho a indemnización de ninguna especie para el proveedor, y sin perjuicio de pagarle la totalidad de los servicios efectivamente prestados.

d) En caso de disolución de la unión temporal de proveedores, de corresponder al proveedor contratado.

e) Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.

f) Si el proveedor, al hacer llegar el Certificado de antecedentes laborales y previsionales (F-30 ó F30-1 según corresponda) emitido por la Inspección del Trabajo a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, registrare saldos insolutos de remuneraciones o de cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, SERVIU Los Lagos procederá a poner término anticipado al contrato, de acuerdo a lo previsto en el Nº 5 del Artículo 77 del Reglamento de Compras D.S. 250/2004.

g) Falta de presupuesto del Órgano Contratante.

Las medidas y decisiones que SERVIU Los Lagos adopte, deberán comunicarse al proveedor en forma personal o por correo electrónico o por carta certificada, al domicilio fijado por éste en el contrato o convenio respectivo, indicando los hechos que la sustentan, quien podrá formular sus descargos, dentro del término de 5 días hábiles de notificado, debiendo SERVIU Los Lagos, transcurrido dicho plazo, pronunciarse sobre las mismas por resolución fundada, procediendo respecto de dicha resolución, los recursos dispuestos en la Ley 19.880 que establece "Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado", normativa que se aplicará supletoriamente para éste procedimiento.

Las cartas certificadas que envíe el SERVIU Los Lagos, con la decisión de terminar anticipadamente el contrato, son sin perjuicio de la publicación en el Sistema de Información de las resoluciones que dispongan la terminación anticipada del contrato definitivo, dentro del plazo de 24 horas de dictarse de conformidad al Art. 79 del Reglamento de Compras D.S. 250/2004.

28. DEL PAGO Y LAS CONDICIONES DE FACTURACIÓN

El precio del contrato será determinado de conformidad a la oferta que haya presentado el adjudicatario en la presente licitación a través del Portal Mercado Público y con el mérito de las Órdenes de Compra emitidas a través del Portal www.mercadopublico.cl. El adjudicatario sólo podrá cobrar los servicios efectivamente prestados a satisfacción de SERVIU Los Lagos.

SERVIU Los Lagos pagará al proveedor en forma mensual el servicio adjudicado, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción conforme de la correspondiente Factura o Boleta de Honorarios, la que deberá contar con la aprobación del área que administra el contrato (Departamento de Operaciones Habitacionales), y sin perjuicio de los descuentos que, de conformidad a la ley, al contrato que se celebre o a las presentes bases proceda efectuar.

El adjudicatario deberá emitir una Factura o Boleta de Honorarios a nombre de SERVIU Los Lagos, una vez que el Departamento de Operaciones Habitacionales, Departamento quien hará las funciones de contraparte técnica del contrato, apruebe el estado de pago respectivo mediante Acta de Recepción conforme. En la Factura o Boleta de Honorarios se deberá identificar el RUT de SERVIU Los Lagos: 61.818.001-8, Dirección: Urmeneta 680, Puerto Montt; señalando la forma de pago indicada en las presentes bases, el contrato al que corresponde la Factura o Boleta de Honorarios y el ID de la Orden de Compra que se presenta a cobro, adjuntando:

a) Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (F30 -1) o Certificado de antecedentes laborales y previsionales (F-30), emitido por la Inspección del Trabajo, según corresponda. En caso de que, el proveedor no tenga a su cargo trabajadores regidos por el Código del Trabajo deberá presentar una declaración simple que señale que no cuenta con trabajadores a su cargo, libro auxiliar de remuneraciones y planillas PREVIRED y liquidaciones firmadas.
b) Planillas de pago mutualidad.
c) Antecedentes del proveedor para realizar transferencia electrónica.
d) Acta Recepción Conforme del servicio prestado emitida por el área que administra el contrato, en este caso, Departamento de Operaciones Habitacionales.

e) Certificado de pago de cotizaciones previsionales (fondo de pensiones, seguro de cesantía, salud, accidentes de trabajo, etc.) correspondientes al mes en que se prestó el servicio al SERVIU Los Lagos.
f) Fotocopia de recibos de pago de remuneraciones emitidos por el adjudicatario, debidamente firmados por cada trabajador que se desempeñe en SERVIU, correspondientes al mes respecto al cual se cobra el servicio de digitación.
g) Registro de asistencia individual de cada trabajador.

La Factura o Boleta de Honorarios y los antecedentes requeridos para el pago deberán ser remitidos al correo electrónico dispuesto por la contraparte técnica del contrato, esto es, al correo de la Jefatura del Departamento de Operaciones Habitacionales Veronica del Valle vdelavalle@minvu.cl con copia al Encargado de Servicios Generales Mario Muñoz memunoz@minvu.cl En caso de que el proveedor requiera entregar en forma física la Factura o Boleta de Honorarios y los antecedentes requeridos para el pago, deberá efectuarlo en la Dirección Regional, ubicada en Urmeneta 680, teniendo en cuenta el horario de atención de público, entre las 09:00 hrs. y las 13:00 hrs. Será responsabilidad del proveedor entregar oportunamente, para efectos del pago, toda la documentación que se ha solicitado para tales efectos.

Los pagos se harán mediante transferencia electrónica en la cuenta corriente que el proveedor acredite mantener al efecto. Sólo en casos excepcionales, y siempre que no esté disponible el pago mediante transferencia electrónica, SERVIU Los Lagos pagará al proveedor mediante cheque nominativo.

El proveedor, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de todos los integrantes de sus trabajadores. También deberá velar para que el servicio se preste de tal forma que se respeten los derechos de los trabajadores del proveedor, en especial respecto de la jornada de trabajo, horas extraordinarias, fuero, descanso y feriado.

29. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario deberá guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes reservados o no, que pongan a su disposición el SERVIU Los Lagos y, en general, de todos aquellos que conozca con ocasión de la ejecución del contrato. El adjudicatario deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, reservándose el SERVIU Los Lagos el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida por parte del adjudicatario, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al SERVIU Los Lagos para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

Toda información, datos, documentos y registros, que los integrantes de su equipo de trabajo, sus dependientes u otras personas vinculadas a él, conozcan o llegaren a conocer con ocasión o a propósito del contrato y sus actividades complementarias, se tratarán como información confidencial y propiedad intelectual del SERVIU Los Lagos. El proveedor no podrá hacer uso de la información excepto que esté expresamente autorizado por el SERVIU Los Lagos, y ajustándose en todo caso a las disposiciones de la Ley Nº 19.628, sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal. El incumplimiento de esta obligación autorizará al SERVIU Los Lagos para poner término anticipado al contrato y dará lugar a la interposición de las acciones judiciales que correspondan.

31. MULTAS

SERVIU Los Lagos podrá aplicar multas al proveedor en los siguientes casos, las cuales, en su conjunto no podrán superar el 5% del monto total del contrato, en cuyo caso, SERVIU Los Lagos podrá poner término anticipado al contrato y hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del mismo, y en los siguientes casos:

1. En caso de incumplimiento por parte del oferente contratado respecto del envío de personal nuevo solicitado y/o de reemplazo, SERVIU Los Lagos estará facultado para aplicar una multa de 2 Unidades de Fomento al proveedor, por cada día de retraso por persona expresamente solicitada.

2. En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de la remuneración bruta mensual mínima ofertada, SERVIU Los Lagos estará facultado para cobrar una multa de 3 Unidades de Fomento por cada trabajador afectado por dicho incumplimiento, pudiéndose volver a aplicar esta multa en caso de que dicho monto no sea pagado en su totalidad en la siguiente liquidación de sueldo.

3. En caso de detectar que la dotación de personal en función en SERVIU Los Lagos es inferior a la contratada o a la solicitada en la respectiva orden de compra. En tal caso, SERVIU Los Lagos estará facultado para el cobro de una multa diaria de 3 UF por cada Ejecutivo/a Apoyo Administrativo y de Atención de Público. La coordinación del personal será gestionada por la Sección de Operaciones Habitacionales.

4. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes Bases, se aplicará una multa diaria de 1 UF sobre el monto del contrato, por evento.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, el Encargado/a de Operaciones Habitacionales notificará al proveedor, personalmente o por correo electrónico o por carta certificada, indicando la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa. A contar de la notificación precedente, el proveedor tendrá un plazo de (5) cinco días hábiles para efectuar sus descargos al Encargado/a de Operaciones Habitacionales, acompañando todos los antecedentes que estime pertinente.

Vencido el plazo indicado precedentemente, sin presentar descargos, SERVIU Los Lagos dictará la respectiva resolución fundada aplicando la multa. Si el proveedor hubiera presentado descargos en tiempo y forma, SERVIU Los Lagos tendrá un plazo de hasta (5) cinco días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos total o parcialmente, lo que se determinará, mediante la respectiva resolución fundada, lo que se notificará al proveedor, personalmente o por correo electrónico o por carta certificada; procediendo respecto de dicha resolución, los recursos dispuestos en la Ley 19.880 que establece "Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado", normativa que se aplicará supletoriamente para éste procedimiento.

No procederá el cobro de las multas indicadas precedentemente si el incumplimiento se debe a un caso fortuito o de fuerza mayor, u otro imprevisto no imputable al adjudicatario, siempre que dicha circunstancia sea un hecho de público conocimiento y/o sea debidamente acreditada por el proveedor.

Las multas que aplique el SERVIU Loa Lagos al adjudicatario serán por la vía administrativa, pudiendo descontarlas de los pagos que deba al adjudicatario que se contrate, o bien, aplicarlas con cargo a las garantías respectivas.

32.PUBLICIDAD OFERTAS TECNICAS.

Las Ofertas Técnicas de los oferentes serán de público conocimiento una vez realizada la apertura técnica de las ofertas en el portal www.mercadopublico.cl.

33.PACTO DE INTEGRIDAD.

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes. Especialmente, el Oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo a las presentes Bases de Licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

1. El Oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
2. El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.

3. El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.
4. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.
5. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y el o los contratos que de ello se derivase.
6. El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
7. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
8. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y, en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

34.Especificaciones de los servicios a contratar:

Servicio de Digitación y Atención de usuarios para el SERVIU Los Lagos para SERVIU Los Lagos:

Objetivo del Servicio:

El objetivo del servicio es contar con apoyo administrativo, para la atención de público de postulantes y beneficiarios, en materias como, recepción y revisión de documentación, revisión y validación de antecedentes físicos y digitales de postulación, y soporte telefónico, durante los procesos de postulación y durante el período que dure el contrato, en donde las personas que presten apoyo estarán física o presencialmente en las dependencias de SERVIU Región de Los Lagos.

a) **Duración de Contrato:** a partir de la fecha de tramitación de acto administrativo que aprueba el contrato y hasta 12 meses.

b) **N° de Dotación:**

Considerando el comportamiento de las postulaciones de los llamados del año 2021 en relación con la alta demanda que se recibió, el requerimiento de apoyo se requerirá para los Departamento de Operaciones Habitacionales, la Unidad SIAC de la Dirección Regional del SERVIU Región de Los Lagos y de otras Unidades de SERVIU de la Dirección Regional que producto del aumento de los llamados a postulación e incremento del número de seleccionados requirieran apoyo administrativo adicional. El apoyo requerido será solicitado para el Programa Habitacional de Arriendo D. S. N°52; Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. N°49; segundo llamado del D.S. N°1 y el proceso de apelaciones de postulación del D.S. N°49 y proceso de apelaciones de postulación al subsidio D. S. N°1. y D.S. N°255. El tipo de trabajo es estándar para cada uno de los llamados.

La dotación para la ejecución de las labores a contratar se presenta en el siguiente cuadro:

Meses	Apoyo Administrativo y Atención Público
12	5

1. **Equipo Apoyo Administrativo y Atención a Público:**

Los servicios referidos deberán contemplar las siguientes labores:

✓ Aprendizaje y uso de plataformas informáticas de la red MINVU.

- ✓ Ingreso de estadísticas de atenciones diarias al Sistema CRM-SIAC
- ✓ Atención y soporte telefónico de postulantes y usuarios.
- ✓ Recepción, revisión, validación y digitación de antecedentes para la postulación a los programas habitacionales regidos por el D.S. 52/2013, (V. y U.), D.S. N°1/2011, (V. y U.), D.S. N°49/2011(V. y U.) y DS N°255 (V. y U.)
- ✓ Informar los inconvenientes que se encuentren en diferentes postulaciones cuando ésta no pueda ser cotejada en los sistemas informáticos del MINVU.
- ✓ Ordenamiento de la documentación de respaldo de las postulaciones para informar diariamente la revisión efectuada.
- ✓ Apoyo administrativo asociado a la recepción y ordenamiento de documentación asociada a la aplicación de los subsidios.
- ✓ Atención de público en la Red de OIRS por el incremento de afluencia, sea para atención directa en módulo o para la administración de filas.
- ✓ Respuesta y gestión de consultas de la ciudadanía que ingresen por las vías de atención telefónica, web y presencial, relativas a las competencias del MINVU y del SERVIU.
- ✓ Consultar oportunamente a la(s) personas que les será(n) designadas como contraparte SERVIU cuando exista algún problema en las labores encomendadas.

Los antecedentes que las y los ejecutivos deben revisar son los datos de las personas que postulan, junto con los documentos de respaldo que se exijan en las resoluciones que aprueban los llamados a postulación de forma regular y/o especial, documentos que a la fecha de publicación de las presentes bases no se encuentran publicados.

Referente a la atención a público, supone un conjunto de tareas inherentes a la verificación, revisión y respuesta de consultas realizadas mediante las plataformas de consulta del SERVIU Región de Los Lagos, ya sea de manera presencial o remota, de problemas que tienen que ver con el sistema de postulación, problemas en los antecedentes que deben presentar, información de plazos, requisitos, descripción del beneficio, entre otras.

En general, se trata de personal que desarrolle actividades de atención de solicitudes de información de baja complejidad, por ejemplo, información de requisitos de postulación y de pasos a realizar para concretar postulaciones, y ordenamiento de documentación, entre otras.

Las personas que se destinen para este tipo de atención, se les podrá solicitar su colaboración para la revisión de postulaciones de los distintos programas habitacionales del MINVU cuando la demanda sea muy alta, y, por otro lado, si la demanda de revisión es baja, y aumenta de forma inesperada las consultas, entonces se solicitará que se dediquen a esas funciones o tareas asociadas a ordenamiento y revisión de documentación asociada a los subsidios que otorga el MINVU.

2. Del personal:

El perfil del personal solicitado es personas con formación técnica profesional y/o experiencia en áreas de Administración, Contabilidad, Servicio de Atención a Clientes, Secretariado y de preferencia con manejo y/o conocimientos en Subsidios Habitacionales.

Es importante recalcar que las personas que realizarán los servicios solicitados trabajarán en las dependencias de SERVIU Región de Los Lagos ubicada en Urmeneta 680, Comuna de Puerto Montt, sin perjuicio de la posibilidad de trabajar vía telemática si las condiciones de la pandemia y/u otro evento lo requieran.

El proveedor deberá presentar listado de personas que ingresarán a trabajar para los efectos de control de pagos de cotizaciones previsionales.
Será de exclusiva responsabilidad del proveedor cumplir con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores.

Las personas que trabajen para los requerimientos de SERVIU Región de Los Lagos por la empresa proveedora **no tendrán vínculo alguno de subordinación o dependencia contractual ni legal con el SERVIU Región de Los Lagos**, sino sólo con la entidad contratada, la cual será responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales respecto a sus trabajadores/as.

a) Provisión del Personal del Servicio Licitado:

El proveedor deberá adoptar las medidas necesarias para la correcta prestación del servicio en los términos contratados y procurar oportunamente los reemplazos de su personal en caso de ausencia de uno o más ejecutivos/as por razones de salud, feriado legal u otra causal, cuando SERVIU Región de Los Lagos lo solicite. Para lo anterior, el adjudicatario tendrá un plazo de 3 días hábiles, contados desde la notificación de la ausencia por parte de SERVIU Región de Los Lagos. Se hace hincapié en que el adjudicatario deberá mantener en SERVIU Región de Los Lagos el número de personal requerido en el punto N°1 letra b) de las bases técnicas, en caso contrario estará facultado para hacer efectivas las multas, establecidas en el punto 31 de las bases administrativas. Lo anterior, sin perjuicio que en caso de que los reemplazos no sean realizados en los días solicitados, deberán siempre descontarse los días no trabajados por el personal en la respectiva facturación.

La acción de reemplazo o reposición de sus trabajadores que deba efectuar el oferente contratado no importará cargo o recargo alguno para las cantidades que el SERVIU Región de Los Lagos le deba pagar, siendo el proveedor exclusivo y único responsable del pago de licencias, feriados, imposiciones, indemnizaciones, impuestos y cualquier otro gasto.

SERVIU Región de Los Lagos podrá solicitar el reemplazo de un ejecutivo/a por desempeño deficiente, conductas inadecuadas que alteren el buen funcionamiento del Servicio o afecten negativamente la imagen de la Institución, situación que será advertida por la jefatura de Operaciones Habitacionales. La empresa deberá retirar de inmediato de las dependencias del SERVIU Región de Los Lagos al ejecutivo/a, si la medida se basa en conductas inadecuadas o desempeño deficiente.

La jefatura de Operaciones Habitacionales o quien le subrogue, se reserva la facultad de rechazar el cambio, en caso de que el profesional de reemplazo cuente con calidad técnica exigida en las presentes bases, debiendo el adjudicatario proponer otro reemplazo, dentro de 2 días hábiles siguientes a la notificación del rechazo.

3. Control, Supervisión y Coordinación del Trabajo

El equipo externo será controlado, supervisado y coordinado en forma permanente por del Departamento de Operaciones Habitacionales y se le asignara un(os) funcionario(s) del Sistema Integrado de Atención e Información al Ciudadano SIAC y/o un(os) funcionarios del Departamento de Operaciones Habitacionales Dirección Regional, para la supervisión directa de su labor, lo que dependerá de la o las unidades a las que sean asignados para prestar sus servicios. Los supervisores reportaran directamente a la Jefa del Departamento de Operaciones Habitacionales sobre el desempeño de las personas contratadas. Durante el primer día en que las personas sean contactadas para su capacitación, se les explicará el procedimiento y sus respectivos supervisores. Su contraparte administrativa para efectos del contrato en el SERVIU Región de Los Lagos, será el Departamento de Operaciones Habitacionales. Este Departamento deberá coordinar con el oferente contratado la solicitud de aumento o disminución de personal, retiro o envío de nuevos asistentes de atención, cambio de éstos, modificación de horarios u horarios especiales, etc.

El adjudicatario podrá proporcionar a su costo, un sistema de control y registro de asistencia del personal. A los/a trabajadores/as se les entregará una credencial que los identifique como personal autorizado para ingresar diariamente a SERVIU Región de Los Lagos.

4. Lugar y Horario de Ejecución del Servicio a Contratar

4 de los y las ejecutivas de apoyo administrativo y atención de público, deberán prestar sus servicios en las instalaciones SIAC-OIRS de SERVIU Dirección Regional u otra dependencia asociada a la recepción de apoyo administrativo, todas estas ubicadas en Urmeneta 680, Puerto Montt.

Cabe señalar que 1 de los ejecutivos realizará sus funciones en las dependencias de la Delegación Provincial de Chiloé, ubicadas en calle Balmaceda 261, Castro.

Respecto al horario en que se deberán prestar los referidos servicios, el horario será de lunes a viernes, de 8:30 horas. a 17:30 horas. Los horarios podrán modificarse de común acuerdo con el proveedor cuando la necesidad del SERVIU Región de Los Lagos lo haga aconsejable, lo cual se comunicará al proveedor con la debida anticipación, considerando para todos los efectos que el SERVIU Región de Los Lagos pagará siempre el valor por el cual se contrató.

6. Seguridad de la Información

El proveedor deberá conocer y aceptar la Política General de Seguridad de la Información y documentación asociada, destinada a cuidar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que se genera, envía, recibe, procesa y almacena en SERVIU Región de Los Lagos, ya sea de manera física o digital. Asimismo, el proveedor hace extensivo a su personal que labora en esta institución, la divulgación de los contenidos establecidos en la Política General de Seguridad de la Información para que asuman los resguardos pertinentes.

35.NOTA FINAL

Entiéndase incorporadas en las presentes bases todas las normas sobre **PROBIDAD ADMINISTRATIVA** establecidas en las Leyes Nos.18.575, 18.834 y 19.653.

Además, se incorporan a estas Bases, las disposiciones establecidas en la Ley Nº 19.886, de Compras y Contratación Pública, y en su Reglamento.

III. **Publíquese** el presente llamado en el portal www.mercadopublico.cl.

"ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE"

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO · DIRECTOR REGIONAL · SERVIU X REGION

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO · DEPARTAMENTO JURIDICO · SERVIU REGION DE LOS LAGOS

ALVARO VALENZUELA BAEZA
DIRECTOR (S) SERVIU REGION DE LOS LAGOS

AVB/MER/MMM/cim
Distribución:
Sección Servicios Generales
Oficina de Partes
Alejandro Nilo

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO · UNIDAD CONTRALORIA INTERNA · SERVIU X REGION

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO · MINISTRO DE FE · SERVIU X REGION