GOBIERNO DE CHILE
SERVIU
METROPOLITANO

Unidad ChileCompra
28/10/2009

Nº Interno: 221

CON ESTA FECHA SE HA DICTADO LA SIGUIENTE.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 07451 28.OCT.09

SANTIAGO,

VISTOS:

a) La contratación de Curso para Indicadores de Gestión e Introducción a la Metodología Balanced Scorecard aplicada al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano, mediante proceso de licitación pública.

b) El Memorándum N° 557 y Formulario de Solicitud de Licitación de fecha 23 de Septiembre de 2009, de la Jefa del Departamento Administrativo Sra. Cecilia Martínez de la Harpe.

c) El hecho de no haber encontrado disponible el bien o servicio requerido en el visto letra a) de la presente resolución en el Catálogo Electrónico de bienes y servicios ofrecidos en el Sistema de Información MercadoPúblico, en la modalidad de Convenios Marcos vigentes, acorde a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto N° 250/2004, del Ministerio de Hacienda.

d) La Resolución Nº 1600/2008, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

e) El D.S. Nº 355 (V. y U.) de 1976, Reglamento Orgánico de los SERVIU, la Resolución Nº 68 (V. y U.) de 2009, que me nombra Jefe del Departamento Servicios Generales y las facultades que me delegan la Resolución Nº 455 de 1990 y la Resolución Exenta Nº 1367 de 2009 y la Ley Nº 19.886/2003, de Compras Públicas, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1° **APRUÉBANSE los siguientes antecedentes de la Licitación citada en el Visto a) precedentemente descrito:**

Documentos	Página Desde	Página Hasta
1. Bases Administrativas	2	6
2. Especificaciones Técnicas	7	8

Bases Administrativas

SERVIU Metropolitano llama a Licitación Pública para contratar "Curso para indicadores de gestión e introducción a la metodología Balanced Scorecard aplicada al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano", con el propósito de incorporar una herramienta de gestión que apoye el control para el cumplimiento de los objetivos estratégicos como una forma de medir la Gestión de Calidad que se encuentra operando en Serviu Metropolitano.

Esta licitación se regirá por las presentes Bases, la Ley 19.886 y su Reglamento DS N° 250/2004 y sus modificaciones, y las eventuales Aclaraciones que sean emitidas durante el proceso de publicación de esta licitación.

1. Datos del Organismo Demandante

Razón Social	SERVIU Metropolitano
RUT	61.812.000-7
Dirección	Serrano 45 - Santiago

2. Datos del Funcionario Responsable de esta Licitación

Nombre Completo	Paulina Martínez
Unidad a la que pertenece	Unidad Capacitación .- Depto Administrativo
Teléfono	7820716
E-Mail	pmartinez@minvu.cl

3. Antecedentes Administrativos

Tipo de Adquisición	X	Licitación Pública menor a 100 UTM (L1)
		Licitación Pública mayor a 100 y menor a 1000 UTM (LE)
		Licitación Pública mayor a 1000 UTM (LP)
Moneda	X	Peso
		Unidad de Fomento
Tipo de Apertura Electrónica	X	Una Etapa (Apertura administrativa-técnica y económica en una misma fecha y hora)
		Dos Etapas (Apertura administrativa-técnica en una fecha y hora, mientras que la económica en otra)

4. Etapas y Plazos

Las etapas y plazos de la presente licitación se realizarán de acuerdo a lo establecido en el siguiente recuadro, las cuales quedarán reflejadas en el Punto 4 de la Ficha de Licitación publicada en el Portal www.mercadopublico.cl Todas las consultas serán realizadas a través del Foro de Consultas de la presente licitación en el Portal www.mercadopublico.cl. Serviu podrá entregar Aclaraciones, con información complementaria o modificatoria de los antecedentes de la licitación, siempre que trate de materias adjetivas que no alteren la naturaleza del llamado, hasta 2 días hábiles antes de la fecha de apertura de las ofertas.

5. Requisitos para Participar de la Licitación

Presentación de Ofertas	Los oferentes que deseen participar de este proceso licitatorio deberán ingresar electrónicamente su oferta (Administrativa, Técnica y Económica) al Portal www.mercadopublico.cl según lo indicado en el punto "Instrucciones para presentación de oferta" y en el punto "Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas".
Oferente	Ser persona Natural ó Jurídica que emita facturas (Contribuyente de 1° Categoría).

	No estar afecto a alguna de las inhabilidades establecidas en la Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios (Ley 19.886).
	No estar afecto a alguna inhabilidad o incompatibilidad señalada en la Ley de Probidad Administrativa (Ley N°19.653).

6. Instrucciones para Presentación de Ofertas

Antecedentes Administrativos	El oferente debe entregar la siguiente información para realizar la evaluación de las ofertas: - Experiencia de la Empresa - Experiencia de los Consultores, Jefe de Proyecto o Empleados. - Certificaciones Profesionales, Diplomas. - Estudios y Títulos profesionales o técnicos (universidades o Institutos).
Antecedentes Técnicos	Ver especificaciones técnicas.

7. Antecedentes Legales para ser Contratado

Antecedentes Legales para Contratar			Proveedores Inscritos en Chile Proveedores	Proveedores No Inscritos en Chile Proveedores
Persona Natural o Jurídica	X	a) Certificado de deuda Tesorería General de la República. b) Boletín Laboral y Previsional de la Dirección del Trabajo. c) Declaración Jurada acreditando no haber sido condenado con sanción de multa de infracción al DFL N°1 del 2005, en más de 2 oportunidades dentro de un período de 2 años, salvo que hubieren transcurrido 3 años desde el pago de la última multa impuesta. d) Declaración Jurada acreditando no haber sido condenado como consecuencia de incumplimiento de contrato celebrado con alguna entidad regida por la ley de compras en los últimos 2 años.	No requiere presentar. Disponible en Chile Proveedores	Estarán obligados a inscribirse dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la adjudicación

El oferente para ser contratado por Serviu Metropolitano debe estar inscrito en el registro electrónico oficial de contratistas de la Administración, Chileproveedores, en caso que el o los proveedores adjudicados no estén inscritos en Chileproveedores, estarán obligados a inscribirse dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la adjudicación o la emisión de la orden de compra respectiva.

8. Criterios de Evaluación

Las ofertas recibidas en la presente licitación serán evaluadas por funcionarios autorizados para tales efectos, quienes procederán a revisar y analizar los antecedentes entregados por los oferentes de acuerdo a lo solicitado en las presentes Bases. Si los oferentes cumplen con lo requerido pasarán al proceso de evaluación de ofertas y serán evaluados según los siguientes criterios:

a) Oferta Económica: ponderación 15%.
b) Contenido del Programa: ponderación: 25%.
c) Metodología de Enseñanza: ponderación 20%.
d) Experiencia del Relator: ponderación 15%.
e) Tecnología: ponderación 10%.
f) Experiencia del Organismo Ejecutor (oferente): ponderación 15%.

La metodología empleada para seleccionar las ofertas se encuentra detallada en el punto "Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas", de las presentes Bases.

9. Duración del Contrato y Modalidad de Pago

La relación contractual que dará origen la presente licitación corresponde a un contrato de ejecución inmediata y que cuenta con un presupuesto disponible de $2.000.000. La forma de pago se realizará contra entrega conforme del curso solicitado. Se prohíbe al oferente adjudicado subcontratar el servicio requerido, puesto que no es aplicable por el tipo de servicio solicitado.

10. Garantías

Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato	
Tipo de Documento	Boleta Bancaria a nombre de SERVIU Metropolitano
Garantía Aplicada en:	Monto ($) =
	Monto (UF) =
	Porcentaje (%) = 10% en pesos chilenos
Fecha de Vencimiento	De acuerdo a lo establecido en el punto "Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas - Obligaciones del organismo proponente adjudicado".
Glosa	Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato del Curso para indicadores de gestión e introducción a la metodología Balanced Scorecard aplicada al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano.
Descripción	De acuerdo a lo establecido en el punto "Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas - Obligaciones del organismo proponente adjudicado".
Forma de Restitución	De acuerdo a lo establecido en el punto "Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas - Obligaciones del organismo proponente adjudicado".

11. Listado de Bienes o Servicios Requeridos

Cantidad	Unidad de Medida	Detalle del Producto/Servicio
1	Curso	Curso para indicadores de gestión e introducción a la metodología Balanced Scorecard aplicada al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano.

12. Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas

Metodología de evaluación de ofertas	Las ofertas serán evaluada de acuerdo a la siguiente pauta: Oferta Económica: Si es menor o igual a lo sugerido en las Bases se otorgará 15 puntos, si es mayor hasta un 15% a lo sugerido en las Bases se otorgará 10 puntos y si es mayor en más de un 15% a lo sugerido en las Bases se otorgará 0 puntos. Par luego ser ponderado en 15%. Contenido del programa: Excelente /cumple por sobre lo solicitado e invoca e incorpora interesantes elementos de análisis /incorpora transversalmente contenido con perspectiva de género se otorgará 25 puntos. Bueno /cumple con lo solicitado /incorpora perspectiva de género se otorgará 20 puntos. Regular /cumple en forma parcial con lo solicitado se otorgará 10 puntos. Deficiente /no cumple con lo solicitado /no incorpora enfoque de género se otorgará 0 puntos. Par luego ser ponderado en 25%. Metodología de Enseñanza: Excelente /metodología garantiza la calidad del aprendizaje e incorpora enfoque de género se otorgará 20 puntos. Buena /metodología tradicional, no incorpora explícitamente enfoque de género se otorgará 10 puntos. Deficiente /metodología no se ajusta a lo requerido se otorgará 0 puntos. Par luego ser ponderado en 20%. Experiencia del Relator: Excelente /igual o superior a 3 años, con al menos 2 años en el sector público se otorgará 15 puntos. Regular /de 1 a 2 años con al menos 1 año en el sector público se otorgará 10 puntos. Deficiente /inferior a 1 año en sector privado y/o publico se otorgará 0 puntos. Para luego se ponderado en 15%. Tecnología: Incorpora tecnología se otorgará 10 puntos. No incorpora tecnología se otorgará 0 puntos. Para luego ser ponderado en 10%. Experiencia del Organismo Ejecutor (oferente): Excelente /igual o superior a 3 años en el sector público según acreditación de experiencia se otorgará 15 puntos. Regular /de 1 a 2 años en el sector público según acreditación de experiencia se otorgará 10 puntos. Deficiente /inferior a 1 año se otorgará 0 puntos. Para luego se ponderado en 15%.
De la adjudicación	a. La comisión de evaluación propondrá la oferta que mejor se ajuste a las necesidades del SERVIU Metropolitano, según los resultados obtenidos en la Evaluación y los aspectos descritos en el punto "Instrucciones de Presentación de la Oferta" de las presentes bases. Podrá declarar desierta la licitación si no se cumple con el 60% de puntaje. b. La adjudicación de la oferta será publicada en el portal www.mercadopublico.cl, con un plazo máximo de 5 días corridos, contados desde la fecha de Apertura de las ofertas. Se publicará la Resolución Exenta de adjudicación y evaluación.
Obligaciones del organismo proponente adjudicado	El Organismo Proponente seleccionado deberá presentar una Boleta de Garantía Bancaria por el fiel cumplimiento del contrato, equivalente al 10% del valor adjudicado, en pesos chilenos y con una vigencia de 90 días posteriores a la fecha de término del curso y a la orden del SERVIU Metropolitano. Esta Boleta de Garantía deberá ser presentada, en un plazo no superior a 5 días, contados desde la fecha de la Orden de Compra respectiva. Esta será devuelta cuando el Organismo

	Proponente adjudicado haga entrega de la boleta de garantía por fiel cumplimiento de contrato. La Boleta de Garantía por el fiel y oportuno cumplimiento de contrato se hará efectiva en el caso que el Organismo Proponente adjudicado no cumpla en forma total o parcial los términos estipulados en el contrato y en las Bases Administrativas y Especificaciones Técnicas. El Organismo Proponente adjudicado deberá tener plena disponibilidad para la realización del Curso a que se refiere esta licitación, en la fecha señalada en la respectiva Orden de Compra. Sin perjuicio de lo anterior el SERVIU Metropolitano podrá solicitar al Organismo Proponente adjudicado modificar las fechas de ejecución de la o las actividades, obedeciendo a motivos de fuerza mayor, convenidas oportunamente con el proponente adjudicado, sin que esto signifique modificaciones de las formas y valor ofertado.
Recepción del servicio	Al término el Curso, se entregaran los diplomas correspondientes y un informe del curso y un informe de aplicabilidad (según Especificaciones Técnicas) que dará por finalizado el Curso y formalizará el cumplimiento.
Modalidad de pago	El pago se efectuará en una vez terminado el Curso programado, se pagará contra presentación de Factura, a nombre de SERVIU Metropolitano, adjuntando la siguiente documentación. - Registro consolidado de asistencia al curso, por clase y por alumno. - Evaluación de los/las participantes. Esta deberá incluir evaluación inicial y final, que permita conocer el aprendizaje logrado / Sólo Si corresponde según Especificaciones Técnicas. - Informe de evaluación global del curso emitido por el Organismo Proponente adjudicado.

Especificaciones Técnicas

1. Presentación

Serviu Metropolitano es uno de los 15 servicios encargados de la ejecución de la nueva Política Habitacional (disponible en www.serviurm.cl) del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Para ello, se ha propuesto alcanzar su misión (disponible en www.serviurm.cl) fortaleciendo su capital humano, transformándose la capacitación en una herramienta estratégica.

La Modernización del Estado tiene como meta al año 2010, que los objetivos transversales de gestión encausados en los Programas de Mejoramiento de la Gestión - PMG, estén certificados bajo la Norma ISO 9001:2000. En esta perspectiva, Serviu Metropolitano es hoy un Servicio pionero en dicha certificación, contando a la fecha con certificación de cuatro PMG y cinco productos estratégicos y la preparación de dos nuevos PMG para certificar en los próximos meses. Ello representa contar con alrededor del 60% de su dotación de personal ligado a alguno de los alcances certificados o en vías de hacerlo.

Con la finalidad de incorporar una herramienta de gestión que apoye el control del cumplimiento de los objetivos estratégico, se ha planteado la necesidad de instalar competencias en técnicas relativas a la gestión de indicadores y la metodología que entrega el Balanced Scorecard como una forma de medir la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano, destinados a funcionarios/as con responsabilidades en implementación en la Norma ISO, Jefes de Área y operadores del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Objetivo

Comprender la importancia que tienen las mediaciones como base de un Sistema de Gestión de Calidad y elemento fundamental para activar los procesos de mejora contínua.

Identificar distintos tipos de objetivos e indicadores, formas de expresión, representación y analizar aspectos relacionados con su implementación.

Entender el Balanced Scorecard como una herramienta de gestión que permita enfocar y alinear los Equipos Directivos, las Unidades de Negocio, los recursos y los procesos con los estrategias de organización.

3. Contenidos Sugeridos

a) Introducción a los objetivos e indicadores de gestión.
- Necesidad de medir el desempeño organizacional.
- Beneficios de medir.
- ¿Qué es un objetivo?.
- Formulación de objetivos.
- ¿Qué es un indicador?.
- Formas de expresión de un indicador.
- Relación objetivos-meta-indicador.
- Características de los objetivos e indicadores.
- Distinción entre objetivos de calidad y objetivos operativos.
- Indicadores de proceso (asociado a los indicadores de gestión de calidad de Serviu Metropolitano).

b) Implementación de un sistema de objetivos e indicadores
- Ciclo de vida de un sistema de objetivos e indicadores.
- Etapas para el diseño de indicadores (selección, denominación, formas de cálculo, modalidad de representación, establecimiento de responsabilidades, definición de límites y tolerancia).
- Despliegue de objetivos e indicadores.
- Implantación, seguimiento y mejora de indicadores.
- Explotación de indicadores.
- Indicadores por áreas funcionales.

c) Introducción al Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral
- ¿Qué es un Balanced Scorecard?.
- Características del Balanced Scorecard.

- Perspectivas del Balanced Scorecard.
- Mapas estratégicos.
- Indicadores típicos para las distintas perspectivas del Balanced Scorecard.
- Etapas para la implementación del Balance Scorecard.
- Factores de éxito y fracaso en la aplicación del Balanced Scorecard.
- Ejercicios prácticos vinculados al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano.
- Taller de aplicación en el Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano.

4. Característica del Curso

Cantidad de participantes: 25 participantes.

Fecha: A convenir / Noviembre 2009.

Horas cronológicas: 8 horas (2 jornadas de 4 horas).

Horario: 14:00 a 18:00 horas.

Contenido: Los Organismos Proponentes deberán especificar como se alcanzarán los objetivos planteados. También deberá indicarse el desarrollo de cada módulo, señalando los temas a considerar, objetivos de cada tema, el tiempo asignado y la metodología de trabajo. Será imprescindible la incorporación de contenidos de género.

Metodología educativa: La metodología se basará en la presentación teórica conceptual apoyada por el análisis y discusión de casos prácticos. Se deberá contar con apoyo docente de consulta vía correo electrónico o algún otro canal determinado para este fin. Se deberá explicitar la manera en que se incorporará el enfoque de género, considerando como mínimo la utilización del lenguaje, ejemplos, casos prácticos y/o ejercicios. Se valorará aquellas propuestas que innoven en cuanto a la metodología planteada.

Material didáctico: Carpetas de apuntes y lápiz para cada participante. Entrega de información física (manual) y virtual (CD, vía e-mail, etc.) del curso. Cualquier otro necesario para ejecución del curso.

Sede: Salón provisto por Serviu Metropolitano.

Evaluación: Debe contemplar, un diagnostico con evaluación de entrada y una evaluación de salida por participante, a fin de emitir un informe con los grados de aprendizaje logrados por alumno/a y por el curso, que deberá reflejarse en una nota final por alumno/a.

Seguimiento: Deberá considerar una evaluación de aplicabilidad en el puesto de trabajo del funcionario respecto a los elementos entregados en el curso, después de 2 meses terminada la capacitación, del 20% al menos de los participantes.

Aprobación: Con nota mínima de 4 en escala de 1 a 7.

Control y experiencia de asistencia: Se exigirá al organismo ejecutor contar con un Libro de Clases, en el cual se registre la asistencia de los/las alumnos/as, los contenidos tratados clase a clase y los objetivos logrados; el cual deberá estar a disponibilidad de la Unidad de Capacitación de Serviu RM para su revisión en cualquier momento de la actividad. Se exigirá 75% de asistencia mínima como requisito de aprobación. Al finalizar el curso, con un plazo de 10 días, el Organismo Proponente deberá presentar a Serviu RM una copia del libro de clases, el cual debe contemplar la firma del participante al ingreso y salida de la clase (con un margen de tolerancia de 30 minutos al ingreso).

Diploma: Cada participante deberá recibir un Diploma que certifique la participación y/o Aprobación del Curso "Indicadores de gestión e introducción a la metodología Balanced Scorecard aplicada al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano".

2° La presente resolución no afecta presupuesto disponible del Servicio.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

HÉCTOR CONTARDO JARAMILLO
JEFE DEPTO. SERVICIOS GENERALES
SERVIU METROPOLITANO

MCV / MMG / mmg

TRANSCRIBIR A
1.- Oficina de Partes
2.- Sección Secretaría General
3.- Subdirección Operaciones Habitacionales
4.- Unidad ChileCompra c/antecedentes

CLAUDIO CASTILLO AGUIRRE
MINISTRO DE FE