



GOBIERNO DE CHILE
SERVIU
METROPOLITANO

Unidad ChileCompra
21/08/2009

Nº Interno: **324**

9072

CON ESTA FECHA SE HA DICTADO LA SIGUIENTE.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 09446 28, DIC. 09

SANTIAGO,

VISTOS:

- a) La contratación de Asesoría para la Mantenición y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Serviu RM, Certificado según NORMA ISO 9001, mediante proceso de Licitación Pública.
- b) El Formulario de Solicitud de Licitación de fecha 21 de Diciembre de 2009, del Subdirector de Pavimentación y Obras Viales Sr. Yair Varas Rojas.
- 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 Nº 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

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

| Documentos | Página Desde | Página Hasta |
|------------------------------|--------------|--------------|
| 1. Bases Administrativas | 2 | 10 |
| 2. Anexos | 11 | 13 |
| 3. Especificaciones Técnicas | 14 | 18 |

Bases Administrativas

Serviu Metropolitano llama a Licitación Pública para contratar "Asesoría para la mantención y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Serviu RM, certificado según NORMA ISO 9001", con el objeto de seleccionar una empresa que otorgue los servicios para la mantención y mejora al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano certificado bajo la Norma ISO 9001, brindando apoyo en la gestión a la Coordinación del SGC, disponiendo en forma permanente de un servicio que contribuya el proceso de mejoramiento continuo del Sistema según la versión 2008 de la Norma y respecto a todas y cada una de las áreas que lo constituyen y/o que se incorporen.

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 | Nelly Benavides Castillo |
| Unidad a la que pertenece | Coordinadora (S) del Sistema Gestión Calidad Serviu RM |
| Teléfono | 7820935 |
| E-Mail | nbenavides@minvu.cl |

3. Antecedentes Administrativos

| | | |
|------------------------------|---|---|
| Tipo de Adquisición | | Licitación Pública menor a 100 UTM (L1) |
| | | Licitación Pública mayor a 100 y menor a 1000 UTM (LE) |
| | X | Licitación Pública mayor a 1000 UTM (LP) |
| Moneda | | Peso |
| | X | 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 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 6 "Instrucciones para presentación de oferta". |
|-------------------------|---|

| | |
|-----------|---|
| Ofertante | 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 y su Reglamento). No estar afecto a alguna inhabilidad o incompatibilidad señalada en la Ley de Probidad Administrativa (Ley N°19.653). |
| | Ser persona Natural o Jurídica que emita facturas (Contribuyente de 1° Categoría). |

6. Instrucciones para Presentación de Ofertas

| | |
|------------------------------|---|
| Antecedentes Administrativos | <p>Los Oferentes deberán entregar una Carta de Presentación de la empresa, con las siguientes menciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre o razón social • Nombre fantasía, si lo tiene • Nacionalidad • Número de Rol Único Tributario • Domicilio comercial • Número de teléfono, fax y correo electrónico • Nombre del representante del Oferente para efectos de esta licitación, indicando además su cargo, domicilio y teléfono. |
| Antecedentes Técnicos | <p>Presentar propuesta técnica y administrativa del proyecto de acuerdo a lo establecido en las Especificaciones Técnicas.</p> <p>Presentar antecedentes solicitados en el punto "Marco de Trabajo" establecido en las Especificaciones Técnicas.</p> |
| Antecedentes Económicos | <p>1.- Informe Comercial: Emitido por una empresa especializada del ramo que acredite que no tiene documentos protestados o deudas morosas con el sistema financiero. Este certificado no deberá tener una antigüedad superior a 5 días hábiles a la fecha de presentación de la oferta.</p> <p>2.- Declaración Jurada Simple: Al tenor de lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Supremo N° 21, de 1990, del Ministerio de Hacienda, según modelo que se acompaña a las bases en Anexo N° 1: "Declaración Jurada".</p> <p>3.- Detalle de Contratos: Detalle de contratos suscritos por la prestación de servicios similares al solicitado en esta licitación, con otras empresas o servicios públicos en formato que se adjunta en Anexo N° 2.</p> <p>4.- Boleta Bancaria de Garantía de Seriedad de la Oferta: Boleta Bancaria de Seriedad de la Oferta, será por el monto de \$1.000.000 (un millón de pesos), tomada en una entidad bancaria chilena o con sucursal en Chile, con vigencia de 60 días, contados desde el día fijado para la recepción de las ofertas, a favor del Servicio de Vivienda y Urbanización, pagadera a la vista a su sola presentación y en la que deberá señalarse el nombre del Proyecto. Si encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la Boleta de Garantía, aún estuviere pendiente la firma del contrato con la Empresa adjudicada, ésta deberá prorrogar la vigencia de la misma. Esta boleta deberá ser entregada en la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad Sra. Nelly Benavides Castillo dependiente de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales, oficina ubicada en Serrano N° 45, 1° piso norte, el</p> |

| | |
|--|--|
| | día del cierre hasta las 12:00 hrs. La boleta debe ser parte de los antecedentes presentados en la oferta a la fecha y hora de cierre. |
|--|--|

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 10%.
- b) Oferta Técnica: Ponderación 90%.

La metodología empleada para seleccionar las ofertas se encuentra detallada en el punto "Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas - Criterios de Evaluación", 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 en el tiempo y que cuenta con un presupuesto disponible de \$ 50.000.000, el cual tendrá una duración de 12 meses desde la fecha de Resolución de Contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2010. La forma de pago se realizara en forma mensual. Se prohíbe al oferente adjudicado subcontratar el servicio solicitado.

10. Garantías

| Garantía de Seriedad de la Oferta | |
|-----------------------------------|--|
| Tipo de Documento | Boleta Bancaria a nombre de SERVIU Metropolitano |
| Garantía Aplicada en: | Monto (\$) = 1.000.000 |
| | Monto (UF) = |
| | Porcentaje (%) = |
| Fecha de Vencimiento | 28/02/2010 |
| Glosa | Boleta de seriedad de la oferta para el proyecto de Asesoría para la mantención y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Serviu RM, certificado según NORMA ISO 9001 |
| Descripción | Boleta tomada en una entidad bancaria chilena o con sucursal en Chile, con vigencia de 60 días, contados desde el día fijado para la recepción de las ofertas, a favor del Servicio de Vivienda y Urbanización, pagadera a la vista a su sola presentación y en la que deberá señalarse el nombre del Proyecto. Si encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la Boleta de Garantía, aún estuviere pendiente la firma del contrato con la Empresa adjudicada, ésta deberá prorrogar la vigencia de la misma. Esta boleta deberá ser entregada a la Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad Sra. Nelly Benavides Castillo dependiente de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales, con oficina ubicada en Serrano N° 45, 1° piso norte, el día del cierre hasta las 12:00 hrs. La boleta debe ser parte de los antecedentes presentados en la oferta a la fecha y hora de cierre. |
| Forma de Restitución | La boleta de seriedad de la oferta deberá ser devuelta posterior a la firma del contrato por los servicios con la empresa adjudicada en esta licitación. A los oferentes que no sean seleccionados, la devolución se efectuará posterior a la adjudicación el Contrato proporcionada por el oferente seleccionado. |

| Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato | |
|--|--|
| Tipo de Documento | Boleta Bancaria a nombre de SERVIU Metropolitano |
| Garantía Aplicada en: | Monto (\$) = |
| | Monto (UF) = |
| | Porcentaje (%) = 8% en UF |
| Fecha de Vencimiento | 28/02/2011 |
| Glosa | Boleta de garantía para el fiel cumplimiento de contrato "Asesoría para la mantención y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de SERVIU RM, certificado según NORMA ISO 9001. |
| Descripción | Previo a la suscripción del contrato, la Empresa, deberá entregar una boleta bancaria de garantía por un monto equivalente al 8% del valor total del mismo, expresada en Unidades de Fomento, tomada en una entidad bancaria chilena o con sucursal en Chile, extendida a favor de SERVIU Metropolitano. |
| Forma de Restitución | La boleta de garantía será devuelta al momento de la fecha de término del contrato y post la evaluación de la ejecución del contrato. La fecha de vencimiento de la boleta debe ser de 90 días posterior al término del contrato. |

11. Listado de Bienes o Servicios Requeridos

| Cantidad | Unidad de Medida | Detalle del Producto/Servicio |
|----------|------------------|---|
| 1 | Unidad | Asesoría para la mantención y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de Serviu RM, certificado según NORMA ISO 9001, según especificaciones técnicas. |

12. Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas

| Criterios de Evaluación | <p>1. Procedimiento de Evaluación:</p> <p>El Proceso de Evaluación, se efectuará evaluando y calificando por separado las Ofertas Técnicas y Económicas.</p> <p>Las ofertas que no adjunten cualquiera de los ítems de evaluación identificados de la siguiente tabla no serán evaluadas quedando automáticamente fuera del proceso de evaluación.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Concepto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Método de Trabajo</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Plan de Trabajo</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Equipo de Trabajo</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Experiencia de la Empresa</td> </tr> </tbody> </table> <p>Aquellas Ofertas Técnicas que no obtengan 10 o más puntos ponderados en la sumatoria de los Conceptos: 1.-Método de Trabajo, 2.-Plan de Trabajo, 3.-Equipo de Trabajo y 4.-Experiencia de la Empresa, no continuarán la evaluación, quedando fuera de concurso.</p> <p>La nota final será la que resulte de la suma del 90% de la nota obtenida en la evaluación de la oferta técnica y el 10% de la nota obtenida en la oferta económica, según la siguiente Formula:</p> <p>Nota Final = (NET*90 + NEE*10)/100</p> <p>Donde: NET: Nota Evaluación Técnica NEE: Nota Evaluación Económica</p> <p>2. Evaluación Económica (10%):</p> <p>La Oferta Económica tendrá una ponderación total del 10% de la nota final, la que se obtendrá de la siguiente forma:</p> <p>La oferta de menor valor obtendrá 3 puntos. El puntaje asignado al resto de las ofertas se calculará en base al valor mínimo ofrecido, según la siguiente formula:</p> <p>Puntaje Oferta Económica = 3 - 3*((VO - VMO)/VMO)</p> <p>Donde: VMO: Valor Mínimo Ofrecido VO: Valor Oferta a evaluar</p> <p>En el caso que el Puntaje Oferta Económica sea inferior a cero (negativo), se asumirá un puntaje igual a cero.</p> | Ítem | Concepto | 1 | Método de Trabajo | 2 | Plan de Trabajo | 3 | Equipo de Trabajo | 4 | Experiencia de la Empresa |
|-------------------------|---|------|----------|---|-------------------|---|-----------------|---|-------------------|---|---------------------------|
| Ítem | Concepto | | | | | | | | | | |
| 1 | Método de Trabajo | | | | | | | | | | |
| 2 | Plan de Trabajo | | | | | | | | | | |
| 3 | Equipo de Trabajo | | | | | | | | | | |
| 4 | Experiencia de la Empresa | | | | | | | | | | |

3. Evaluación Técnica (90%):

La evaluación técnica se efectuará en base a la documentación identificada en el punto "Marco de Trabajo" de las Especificaciones Técnicas, a los cuales se les definirá una escala tanto cualitativa como cuantitativa, que representa el 90% de la evaluación final.

3.1. Método de Trabajo (Metodología)

Los oferentes deberán presentar y describir claramente el método de trabajo a emplear para la mantención y mejora del SGC. La evaluación del método de trabajo propuesto, se hará en base al enfoque con que se abordará el cumplimiento de los productos, aporte al desarrollo del conjunto del SGC, apoyo en herramientas innovadoras y otros.

Nota: Si el método presentado se apoya en herramientas de software, el licenciamiento de éstas es de responsabilidad de la Empresa.

3.2. Plan de Trabajo

Los Oferentes deberán entregar un Plan de Trabajo que permita determinar si ha comprendido a cabalidad el nivel de tareas y actividades a realizar para alcanzar los objetivos y metas de la propuesta. Se evaluarán en este ítem, la descripción detallada de las actividades a realizar según objetivos indicados para alcanzar los productos solicitados y con la identificación de los responsables que efectuarán las diferentes actividades.

Debe ser entregado en dos documentos: uno que describa claramente el plan propuesto y otro correspondiente a la Carta Gantt con identificación de actividades, responsables y productos a liberar en cada actividad (o conjunto de actividades).

3.3. Equipo de Trabajo

Los Oferentes deberán presentar y describir claramente las características, experiencia, capacitación demostrable, calificación profesional o técnica (si corresponde) y competencias de todos los integrantes del equipo profesional que comprometerá en el desarrollo del proyecto. Los Técnicos y/o Profesionales que integrarán el equipo, deberán contar con título que acredite tal calidad. La empresa deberá proveer equipamiento a profesionales residentes.

3.4. Experiencia de la Empresa

Se evaluará la experiencia del Oferente, considerando los siguientes aspectos:

Participación exitosa y comprobable en proyectos de igual o mayor envergadura, en donde se empleó y aplicó la metodología y herramientas de desarrollo y productividad identificadas en su Método de Trabajo, Planes de Desarrollo y Calidad, adjuntando antecedentes según formulario descrito en Anexo N° 2.

4. Cálculo del Puntaje Final de la Oferta Técnica:

Los Conceptos a evaluar en la Oferta Técnica tienen una ponderación que se detalla en la Tabla de Ponderación. Por tanto el Puntaje Final de la Oferta Técnica es obtenido en base al puntaje obtenido como resultado de la suma parcial de los puntos obtenidos en cada Concepto ponderado según esta tabla.

| Tabla de Ponderación | | |
|----------------------|---------------------------|------------|
| Ítem | Concepto | Ponderador |
| 1 | Método de Trabajo | 25% |
| 2 | Plan de Trabajo | 25% |
| 3 | Equipo de Trabajo | 25% |
| 4 | Experiencia de la Empresa | 25% |
| Total | | 100% |

Cada ítem perteneciente a un Concepto puede obtener el siguiente puntaje parcial:

Factor Multiplicador P: P = Presentado, es un factor multiplicador que puede tomar los valores 0 (cero), cuando la oferta no presenta o no considera un ítem en particular, ó 1 (uno) cuando el ítem esta presente en la oferta en forma al menos mínima. Este factor multiplica el puntaje obtenido para cada ítem de un Concepto.

Puntaje por Ítem (ML ó L ó TL).

ML = Medianamente Logrado y su puntaje es 1 (un punto).

L = Logrado que corresponde a 2 (dos puntos).

TL = Totalmente Logrado que corresponde a 3 (tres puntos).

La fórmula para obtener el puntaje ponderado para la Evaluación Técnica, en base a los puntajes acumulados en cada concepto es la siguiente:

Puntaje Oferta Técnica = $SUMA_{i=1...7}((Ponderador * Puntaje Concepto)/100)$

Puntaje Concepto, corresponde al puntaje total obtenido para cada Concepto evaluado. Es la sumatoria de cada columna PI de cada Tabla de Evaluación

5. Tablas de evaluación:

P = Presenta (1 ó 0).; ML = Medianamente Logrado, un punto (1).; L = Logrado, 2 puntos (2).; TL = Totalmente Logrado, 3 puntos (3).; PI = Puntaje Ítem.

| Tabla de Evaluación - Método de Trabajo | | | | | |
|---|---|----|---|----|----|
| Item | P | ML | L | TL | PI |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| Puntaje Concepto | | | | | |

| Tabla de Evaluación - Plan de Trabajo | | | | | |
|---------------------------------------|---|----|---|----|----|
| Item | P | ML | L | TL | PI |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| Puntaje Concepto | | | | | |

| Tabla de Evaluación Equipo de Trabajo | | | | | |
|---------------------------------------|---|----|---|----|----|
| Item | P | ML | L | TL | PI |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| Puntaje Concepto | | | | | |

| Tabla de Evaluación Experiencia de la Empresa | | | | | |
|---|---|----|---|----|----|
| Item | P | ML | L | TL | PI |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| Puntaje Concepto | | | | | |

Anexos

ANEXO N° 1

**DECLARACIÓN JURADA
(D.S. N° 21, Hacienda, de 1990)**

Yo,cédula nacional de identidad N°
....., domiciliado en,en mi calidad de
representante legal de la Sociedad
....., declaro, para los efectos de lo dispuesto en el D.
S. N° 21, (Hacienda), de 1990, que los socios de la sociedad que represento, cuya
participación en la sociedad es igual o superior al 50% del capital social, no prestan
servicios al Estado como trabajadores dependientes. Declaro asimismo que la mencionada
sociedad no tiene entre sus trabajadores a personas que sean, además, funcionarios
dependientes del Estado.

Santiago, 2009.

.....
Nombre y Firma

ANEXO N° 2

**DETALLE DE CONTRATOS SUSCRITOS
EN SERVICIO SIMILARES**

Nombre del Proyecto.....

.....

Mandante.....

.....

Contacto:

Fecha de Inicio/...../..... Duración (meses)

Monto del Proyecto (U.F.)

Descripción

.....

.....

.....

.....

.....

(SI CORRESPONDE)

Herramientas, Metodología y Tecnologías empleadas en desarrollo del proyecto

Plataforma Microsoft .NET: SI __ NO __

Metodología Empleada :

Herramientas de Desarrollo:

.....

Detallar cada Proyecto en una hoja independiente.
Sacar fotocopia si se requieren hojas adicionales.

.....
Firma Representante Legal

ANEXO N° 3

CURRICULUM VITAE DE PROFESIONALES Y TECNICOS

Nombre Completo.....

Edad.....

Título Técnico o Profesional (1).....

.....

Experiencia en Años.....

Empleador Anterior, indicando contacto

.....Fono.....

Antigüedad en la Empresa

Relación con la Empresa

(Propietario – Socio – Empleado – Honorarios – Otros, especificar)

Rol que desempeñará en el equipo propuesto

Trabajos que Realiza Actualmente.....

Empresa.....

Función.....

Experiencia Profesional Resumida (2)

.....

.....

(1) Se debe adjuntar Certificado de Título o fotocopia del Título Técnico o Profesional que acredite la condición profesional declarada en este formulario.

(2) Puede incluirse Currículo detallado a continuación de cada formulario.

Sacar fotocopia si se requieren hojas adicionales.

Firma Empleador Actual

Especificaciones Técnicas

1. Introducción

SERVIU de la Región Metropolitana, es uno de los Servicio regionales relacionadas a través del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Son instituciones autónomas con personalidad jurídica propia, con patrimonio distinto del Fisco, de duración indefinida, de derecho público y ejecutores de las políticas, planes y programas que ordene directamente el MINVU o a través de sus Secretarías Regionales Ministeriales.

SERVIU R.M. en tanto organización, visualiza en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) una base sólida para funcionar de manera eficaz, identificando y coordinando numerosas actividades relacionadas entre si, promoviendo una gestión basada en procesos, donde los clientes juegan un papel significativo. Por ello se ha hecho parte activa en la implementación de un sistema estandarizado de calidad, asumiendo la Norma ISO 9001:2000, para áreas relacionadas a Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y también áreas de productos estratégicos.

La Política de Calidad del Servicio es la siguiente:

“Materializar la Política Urbano Habitacional de Integración Social, comprometiendo una Gestión de Calidad que promueva el mejoramiento continuo de sus procesos internos, con una eficiente gestión de las personas que conforman la organización, logrando la satisfacción de los requisitos y requerimientos de sus clientes”.

2. Objetivos del Servicio

Seleccionar una empresa proveedora que otorgue los servicios para la mantención y mejora al Sistema de Gestión de Calidad de Serviu Metropolitano certificado bajo la Norma ISO 9001.

Disponer en forma permanente de un servicio que otorgue apoyo en la gestión a la Coordinación del SGC, que contribuya al mejoramiento continuo del SGC según la versión 2008 de la Norma, respecto a todas y cada una de las áreas que lo constituyen y/o que se incorporen.

3. Composición del Sistema de Gestión de Calidad

Serviu Metropolitano cuenta con 11 procesos certificados por Norma ISO 9001:2000, que a continuación se nombran:

- **Sistemas PMG:**
 1. PMG Sistema de Planificación y Control de Gestión
 2. PMG Sistema de Capacitación
 3. PMG Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público
 4. PMG Sistema de Evaluación del Desempeño
 5. PMG Sistema de Integral de Atención Ciudadana
 6. PMG Sistema de Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo

- **Áreas de Negocio o Productos Estratégicos:**
 1. Unidad de Revisión e Inspección de Proyectos y Obras Particulares
 2. Unidad de Rotura y Reposición de Pavimentos
 3. Obras Sectoriales de Pavimentación
 4. Fondo Solidario de Vivienda
 5. Proceso de Expropiaciones

El Sistema de Gestión de Calidad durante el año 2009 por acuerdo de la Dirección vivió un proceso de estabilización y consolidación de las áreas existentes. Durante el año 2010 se debe preparar para la re-certificación de los distintos Alcances que constituyen el Sistema al Sistema de Gestión del Calidad institucional, de acuerdo a la versión 2008 de la Norma ISO 9001 y los requisitos técnicos del Marco de la Calidad según indicaciones de la Dirección de

Presupuesto. Además, se estudia la incorporación de nuevos procesos para implementar y certificar según los requisitos de la Norma ISO 9001.

4. Marco de Trabajo

Los oferentes deberán considerar los siguientes aspectos en la presentación de su oferta.

4.1. Método de Trabajo

La empresa deberá indicar la forma de trabajo propuesta para cumplir con los siguientes productos:

- a) Fortalecimiento de una mirada sistémica de la gestión, en función de un enfoque de procesos, alineando productos - satisfacción de clientes en todos los alcances y /o procesos del Sistema de Gestión Institucional.
- b) Actualización y perfeccionamiento de la documentación y registros transversales y específicos de todos y cada uno de los procesos del SGC en función de las exigencias de la Norma ISO 9001:2008.
- c) Acompañamiento técnico al proceso de Auditoria Interna y Externa, desde fortalecer los equipos de auditores hasta el tratamiento de hallazgos y a solicitud de la Coordinadora de Calidad, participar como auditor según las exigencias y requisitos establecidos en el procedimiento de auditoría interna P-SGC-004.
- d) Diagnóstico con la factibilidad de certificación ISO de procesos de bienes y servicios institucionales.
- e) Incorporación de la perspectiva de género y/o de gestión territorial a productos estratégicos ya certificados.
- f) Colaboración en el desarrollo de un Balanced Score Card para el SGC institucional.
- g) Diseño y ejecución de capacitaciones internas relacionadas al SGC y destinadas al personal vinculado.
- h) Apoyar en la implementación de nuevas áreas del Servicio que se incorporen al alcance del Sistema de Gestión de Calidad, colaborando con las empresas implementadoras.
- i) Colaborar en forma permanente en el avance, consolidación y desarrollo del SGC institucional según versión 2008 de la Norma ISO 9001.

4.2. Plan de Trabajo

La oferta debe considerar la presentación de un Plan de Trabajo para el cumplimiento de los productos indicados, que debe contener objetivos, metas, tiempo y actividades. Estas últimas deben ser desplegadas en una Carta Gantt.

4.3. Equipo de Trabajo

Se estima que la conformación de un equipo de trabajo debe contener los siguientes requerimientos:

- Dos Profesionales Jornada Completa en dependencias del Servicio (horario flexible de 9 hrs. Diarias del trabajo de acuerdo a lo especificado por el Servicio) con probada experiencia en el desarrollo de Norma ISO 9001 en el sector público y privado, con cursos aprobado de Auditor Líder y versión 2008 de la Norma.
- Jefe de proyecto part-time con probada experiencia en el desarrollo de Norma ISO 9001 en el sector privado y público y conocimientos en Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). Capacitación demostrable en desarrollo de procesos.
- Asesor/a con capacitación y experiencia demostrable en aplicación de enfoque de género en productos.

Las propuestas deberán considerar al menos los siguientes aspectos:

- Identificación detallada de los miembros del Equipo de Trabajo, incluyendo Currículum Vitae de los profesionales y/o técnicos que participarán en este proyecto, en el formato dado en el Anexo N° 3 de la Solicitud de Licitación, debiendo adjuntarse fotocopia de los Títulos o Certificados de Título que acrediten la calidad profesional o técnica declarada en el Currículum Vitae.
- Todos los integrantes del equipo deberán tener conocimientos demostrables en los siguientes temas:
 - 1.- Norma ISO 9001:2008
 - 2.- Auditorias de Calidad.
 - 3.- Programa de Mejoramiento de Gestión, etapa Marco de la Calidad

4.4. Experiencia de la Empresa

Los Oferentes, deberán acreditar la experiencia de la Empresa en la prestación de servicios de apoyo según formato dado en Anexo N° 2, adjuntando al menos descripción de los proyectos abordados.

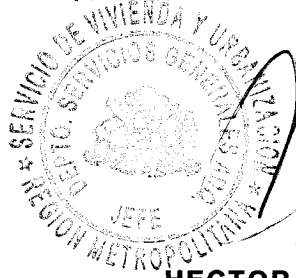
4.5. Productos a Entregar

Según tiempos indicados en el Plan de Trabajo propuesto, de acuerdo a lo indicado en el punto 4.1 y/o necesidades surgidas durante el desarrollo de la asesoría.

Se requiere la presentación de al menos 4 informes durante el año, donde el primero debe contener un diagnóstico del estado del arte del SGC institucional. Los informes siguientes se espera que contengan estados de avance de los productos y un informe final, con el resultado de los productos obtenidos, fortalezas, debilidades y proyección para el SGC institucional.

2° La presente resolución no afecta presupuesto vigente del Servicio

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



[Firma manuscrita]
HECTOR CONTARDO JARAMILLO
JEFE DEPTO. SERVICIOS GENERALES
SERVIU METROPOLITANO



TRANSCRIBIR A

- 1.- Oficina de Partes
- 2.- Sección Secretaría General
- 3.- Unidad ChileCompra c/antecedentes



[Firma manuscrita]
CLAUDIO CASTILLO AGUIRRE
MINISTRO DE FE