

DECRETO ALCALDICIO - N° 004254

Casablanca, 26 NOV 2013

- VISTO :
- 1.- La necesidad de licitar la "PROVISION DE SERVICIOS DE CAPACITACION A FUNCIONARIOS DE SALUD POR PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE LA I. MUNICIPALIDAD DE CASABLANCA".
  - 2.- Lo informado y solicitado por la Dirección de Salud.
  - 3.- La Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
  - 4.- El Decreto Supremo N° 250 del Ministerio de Hacienda.
  - 5.- Las facultades que me confieren los art. 2, 5, 6, 12 y 63 de la Ley N° 18.695.- Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- DECRETO :
- II.- Apruébase las bases y demás piezas de la licitación pública, las que estarán disponibles en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

**BASES PARA LICITACIÓN PÚBLICA DE "PROVISION DE SERVICIOS DE CAPACITACION A FUNCIONARIOS DE SALUD POR PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE LA I. MUNICIPALIDAD DE CASABLANCA"**

**I.- BASES ADMINISTRATIVAS**

**1.-OBJETIVO**

Las presentes Bases Administrativas generales tienen como objeto reglamentar el llamado a licitación Pública para la "PROVISION DE SERVICIOS DE CAPACITACION A FUNCIONARIOS DE SALUD POR PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE LA I. MUNICIPALIDAD DE CASABLANCA"

**2.-REQUISITOS PARA POSTULAR**

No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los 2 años anteriores a la presentación de la oferta.

**3.- DOCUMENTACION REQUERIDA DE LA EMPRESA PROPONENTE**

Los proveedores deberán estar registrados en el portal mercado público.

**4.- DE LAS BASES Y LAS PROPUESTAS**

A) OBTENCIÓN DE BASES: Las bases estarán disponibles de forma gratuita en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

B) PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

La presentación de las propuestas deberá hacerse a través del Portal Mercado Público

C) PROPUESTA ECONÓMICA

El proponente, para que su oferta sea considerada, deberá cotizar en portal de Mercado Público

Se requiere una capacitación a funcionarios de la Dirección de Salud sobre curso denominado "**TRATO AL USUARIO**", con entrega de certificados acreditados por un organismo capacitador (Asistencia y evaluación). Además deberá contar con material educativo el que deberá ser entregado a cada funcionario.

La capacitación está dirigida a 22 funcionarios (Profesionales, Técnicos paramédicos, Administrativos y Auxiliares de Servicios)

El curso está planeado para un total de 8 horas académicas de un día de 08:30 a 17:30 Hrs., con 8 horas asignadas a trabajos prácticos.

El Municipio dispone de un lugar adecuado para realizar la capacitación en la comuna de Casablanca

La fecha propuesta para realizar el curso es el día Jueves 12 de Diciembre de 2013.

Se dispone en el Programa de un monto máximo de \$ 621.138.- I.V.A. o impuesto incluido.

Será causal de descalificación automática la circunstancia de que no cumpla con esta exigencia. Las cotizaciones, además, deberán indicar, considerar y/ adjuntar lo siguiente:

- Valor neto del curso " Trato al usuario"
- Presentar propuesta Técnica del curso
- Informar detalladamente forma de evaluar a cada alumno
- Presentar respaldo que certifique la acreditación para capacitar
- Presentar certificados formales que respalden y sean reconocidos por institucionales gubernamentales o colegios profesionales Nacionales, que acrediten perfeccionamiento en la especialidad o cursos realizados en el área de la prestación requerida.
- Informar material educativo que recibirá cada funcionario
- Informar disponibilidad para realizar la capacitación
- **COMPLETAR Y ADJUNTAR A LA LICITACION ANEXO N° 1 : DECLARACION JURADA SIMPLE POR PRÁCTICAS ANTISINDICALES.**

D) PROPUESTA TECNICA

Deberá realizarse en el portal Mercado Público de acuerdo a los requerimientos que dicho sistema haga a los proveedores.

E) PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución será el día 12 de Diciembre de 2013 en coordinación con la institución una vez adjudicado y profesional encargada del programa de Capacitación funcionaria.

F) RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS TECNICAS Y ECONÓMICAS

Las ofertas técnicas y económicas se recibirán vía portal desde el día de publicación y hasta el día que indica el portal.

G) CONSULTAS Y ACLARACIONES

Las consultas deberán ser enviadas por los interesados a través del portal mercado público hasta la fecha estipulada en el portal. Las aclaraciones serán respondidas en el portal mercado público.

## 5.- ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN

### A) APERTURA DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS Y TÉCNICAS

Las propuestas técnicas se abrirán el día indicado en el portal Mercado Público.

Las propuestas económicas se abrirán el día indicado en el portal mercado público.

### B) PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS OFERTAS

1.- Las propuestas serán estudiadas por la Dirección de Salud, unidad que emitirá un informe del análisis de las ofertas presentadas, en un plazo de **2 días hábiles** contado desde el día siguiente de la apertura de las ofertas técnicas y económicas.

En caso de no cumplirse con la fecha indicada de adjudicación de las presentes bases de licitación, la Dirección de Salud publicará una nueva fecha al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) informando allí las razones del atraso.

2.- No obstante lo establecido para el proceso de apertura, si durante la evaluación de los antecedentes presentados por los oferentes, el o los funcionarios que los revisará detecte que éstos no contengan la información solicitada en las bases, dejará constancia en el informe de evaluación y deberá dejar fuera de bases a dichos oferentes.

#### 3.- Resolución de empates:

Si en la evaluación de las ofertas se produjera un empate entre 2 o más oferentes respecto de su evaluación final, se adjudicará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio "Especificaciones y calidad técnica del servicio requerido".

En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio "Precio".

De mantenerse esta situación se determinará teniendo como referencia las calificaciones que el oferente tenga en el portal de compras públicas, aquel oferente que tenga la mejor calificación será adjudicado.

4.- Este informe será conocido por el Alcalde o quien la subrogue, resolviendo respecto de la oferta que más convenga a los intereses municipales, no existiendo obligación de optar por la de menor valor.

5.- La Municipalidad podrá aceptar cualquier oferta, rechazarlas todas con expresión de causa, o declarar desierta la licitación en caso que no existieran oferentes, sin derecho a indemnización alguna. En caso de adjudicar dentro del plazo señalado, se indicará una nueva fecha, justificando el motivo de incumplimiento.

### C) ADJUDICACIÓN DE LA PROPUESTA

1.- La Municipalidad de Casablanca se reserva el derecho a adjudicar la licitación a la oferta económica y técnica que estime más conveniente.

La adjudicación será formalizada mediante el Decreto Alcaldicio de adjudicación del servicio que se licita. La notificación de la adjudicación de la licitación al oferente favorecido será efectuada por la Dirección de Salud.

La Dirección de Salud podrá entender desistimiento de la oferta por parte del oferente cuando exista rechazo orden compra, no inscripción o registro en Chile Proveedores u otro motivo, pudiendo adjudicar al oferente que haya resultado como segundo mejor evaluado y así sucesivamente.

### D) UNIDAD TÉCNICA

1.- La Municipalidad de Casablanca designa como Unidad Técnica a la **Dirección de Salud de Casablanca**. Unidad que supervisará el cumplimiento de la presente licitación, y resolverá sobre los problemas que se susciten durante la prestación del servicio y será responsable de visar pagos y facturas para su cancelación.

**E) FORMA DE PAGO**

La I. Municipalidad de Casablanca, efectuará la cancelación del servicio a 30 días desde la fecha de facturación.

Se entenderá la recepción conforme de la factura : con la recepción conforme de los servicios prestados por la realización del curso, la inscripción y registro de Chileproveedores; en caso contrario las facturas o documentos de cobro serán devueltos al proveedor

**6.- OTRAS DISPOSICIONES:**

**A)** Si el servicio, no cumple con los requerimientos enunciados en las bases técnicas de licitación, se procederán a devolver la totalidad al proveedor.

**B).-** Se presume que los oferentes, desde el momento mismo que presentan sus ofertas económicas, entienden y aceptan todas y cada una de las condiciones establecidas en las presentes Bases, sus anexos y eventuales respuestas a las consultas y aclaraciones.

**C).-** Los oferentes podrán adjuntar a la documentación requerida todo otro antecedente que estimen pertinente que tenga relación con la adjudicación de la licitación.

**D).-** La Interpretación de estas Bases corresponde, en forma única y excluyente, a la I. Municipalidad de Casablanca.

**E).-** En todo lo no dispuesto por las presentes Bases se aplicará las disposiciones de la ley 19.886 y su reglamento.

**7.- DEL CONTRATO**

7.1. Anticipos : El contrato no considera anticipos bajos ningún concepto.

7.2. Recepción : Al término del proceso se deberá entregar un informe final detallado de la prestación del servicio que deberá ser entregado a la Dirección de Salud junto a la factura.

7.3 Término del contrato : Al contrato de prestación de servicios puede ponerse término por decreto alcaldicio si ocurriera cualquiera de los siguientes eventos :

- a) Si la persona adjudicada es formalizado por crimen o delito que merezca pena afflictiva
- b) Por quiebra, cesión de bienes o notoria insolvencia de la empresa adjudicada
- c) Por traspaso, a cualquier título, del contrato de prestación de servicio.
- d) en general, si el prestador del servicio adjudicado no ha dado cumplimiento a las bases de la licitación o a sus especificaciones técnicas.
- e) En cualquiera de estos eventos el Municipio podrá aplicar Multas.

7.4. Interpretación : Corresponderá a la I. Municipalidad de Casablanca la interpretación de las presentes bases y para todos los efectos derivados de la licitación a que se refieren estas Bases, las partes fijan domicilio en la ciudad de Casablanca , prorrogando competencia ante sus tribunales ordinarios de Justicia sin perjuicio de otras normas vigentes.

**8.- MODIFICACIONES A LAS BASES**

La Municipalidad podrá modificar las Bases Administrativas, Bases Técnicas y anexo, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los proveedores, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas. Estas modificaciones deberán ser aprobadas mediante Decreto Alcaldicio publicada en el Portal Mercado Público y, en caso de ser necesario, deberán fijar prudencialmente un nuevo plazo para la presentación de ofertas, de manera de permitir que los proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tales modificaciones.

**9.- SUBCONTRATACIÓN**

No se considera la subcontratación de los productos y/o servicios, toda vez, que se requiere que el oferente sea un proveedor calificado y que posea directa relación con la Unidad Técnica.

**10.- MECANISMO DE SOLUCIÓN DE CONSULTAS RESPECTO A LA ADJUDICACIÓN**

Las consultas respecto de la Adjudicación se deberán dirigir al correo electrónico de la Unidad compradora individualizada en la ficha de Licitación.

**11.- PRESENTACION DE ANTECEDENTES OMITIDOS**

En caso que uno o más oferentes omitan algún antecedente de carácter administrativo podrán presentarlo en un plazo fatal de 48 horas contadas desde el requerimiento de la Municipalidad. Se exceptúa de esta opción la entrega de la oferta económica, la cual deberá ser entregada antes del cierre de la adquisición.

De acuerdo a lo indicado en los criterios de evaluación de las presentes Bases, la presentación de antecedentes fuera de plazo será sancionada en el puntaje correspondiente en el criterio requisitos formales de presentación.

**12.- EVALUACION DE LAS PROPUESTAS**

Las propuestas recibidas se evaluarán según los siguientes parámetros:

CRITERIO	PONDERACION	ESPECIFICACION
Precio	10%	Precio (min.)/precio (i)x100
Especificación y calidad técnica del servicio requerido	60%	<b>100 Ptos.</b> Informar profesional (es) en la especialidad (Salud) que prestará (n) el servicio, adjuntar fotocopia certificado de título o títulos.
		<b>10 Ptos.</b> Profesionales que no tienen la especialidad (S) que ofertaran, fotocopia título o certificado de título.
		<b>0 Ptos.</b> No informa
		<b>100 Ptos.</b> Presentar propuesta técnica del curso (contenidos).
		<b>0 Ptos.</b> No presenta Propuesta técnica.
		<b>100 Ptos.</b> Presentar la metodología de horas de aplicación práctica.
		<b>0 Ptos.</b> No incluye horas de aplicación práctica.
		<b>100 Ptos.</b> Presentar certificación como Organismo acreditado para capacitar
		<b>0 Ptos.</b> No presentación de certificación.
		<b>100 Ptos.</b> Presentar contenido del material educativo que se entregará a cada funcionario durante la capacitación
		<b>0 Ptos.</b> No presenta lo solicitado.
		<b>100 Ptos.</b> Informar y respaldar con documentos formales y reconocidos por institucionales gubernamentales o colegios profesionales Nacionales, que acrediten perfeccionamiento en la especialidad o cursos realizados en el área de la prestación.
Experiencia en el rubro	20%	<b>0 Ptos.</b> No presentación de lo solicitado.
		<b>50 Ptos.</b> Presentar un mínimo de 4 licitaciones adjudicadas u Órdenes de Compra por la prestación del servicio en capacitaciones con profesionales y temas de Salud
		<b>50 Ptos.</b> Presentar un mínimo de 4 Certificados de recomendaciones por Capacitaciones con profesionales y temas de Salud impartidos a instituciones gubernamentales.
Cumplimiento requisitos formales de presentación oferta	10%	<b>100 Ptos.</b> La oferta cumple presentación requisitos formales Anexo N° 1. <b>0 Ptos.</b> La oferta no cumple con la presentación Anexo N° 1.

**NOTA IMPORTANTE:** La no presentación de algún documento que respalde estos Criterios, se evaluara con nota 0.

## II.- BASES TÉCNICAS

Exigencias Técnicas de PROVISION DE SERVICIOS DE CAPACITACION A FUNCIONARIOS DE SALUD POR PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE LA I. MUNICIPALIDAD DE CASABLANCA

Requerimiento :

### **CURSO "TRATO AL USUARIO"**

#### **1.- DESCRIPCION**

El curso de "trato al usuario" nace con la finalidad de dar lineamientos corporativos de la atención al usuario y mejorar la calidad de dicho trato en nuestras Postas de Salud Rural, además de situarnos en el escenario de los procesos de calidad y acreditación que son imperativos de cumplir en los próximos meses.

La atención al Usuario y su trato tienen directa relación con los lineamientos ministeriales y ha sido un tema que se ha privilegiado como línea estratégica y factor determinante de la mejora en la atención local en salud.

La metodología implica una línea de trabajo interventiva y focalizada en detectar problemáticas dentro de las Postas de Salud y poder aplicar un plan de acción, así como examinar los protocolos de atención de cada estamento para uniformar el protocolo local.

#### **2.- OBJETIVO**

##### **Objetivo General**

- Entregar herramientas técnicas y habilidades psicosociales para mejorar la calidad del trato al usuario.

#### **3.- METODOLOGÍA**

- La propuesta técnica deberá indicar el n° de horas teóricas y prácticas asignadas a cada contenido o módulo del curso., además de indicar cada tipo de actividad que se desarrollará (clases expositivas y/o dialogadas, trabajos grupales, práctica clínica, seminario, taller)
- Las fechas específicas de realización del curso serán acordadas en conjunto con el oferente, las que no podrán exceder del mes de Diciembre de 2013.
- Se debe considerar en la propuesta la entrega de carpetas, apuntes o textos de estudios para los alumnos.
- Considerar el apoyo de medios audiovisuales (data show, PC, etc.) para el desarrollo del

curso.

- Se debe indicar dentro de la propuesta otros servicios adicionales.

#### 4.- EVALUACION

- Debe especificar tanto la evaluación de los participantes como la de la actividad a efectuar
- Debe especificar el propósito de las evaluaciones de los participantes (diagnóstico formativo o de aprobación final)
- Debe indicar los instrumentos que se utilizarán (pruebas, pautas de observación, encuestas, etc.)
- Señalar criterios de calificación y determinación del nivel mínimo de aprobación

#### 5.- REQUISITOS DE APROBACION

- Asistencia: 80%
- Rendir las pruebas, trabajos u otros mecanismos de evaluación propuestos y fundamentados por el Oferente.
- Nota mínima de aprobación: 4,0

#### 6.- CONTENIDOS MINIMOS

- Conceptos generales de acreditación de calidad y su relación con el trato al usuario
- Perfil Psicográfico del Usuario.
- Comunicación efectiva
- Conceptos y herramientas básicas para el manejo de conflictos.
- Conceptos y herramientas de autocuidado frente a situaciones conflictivas y trabajo bajo presión.

#### 7.- REQUISITOS DE ENTRADA

Se deberá indicar en forma específica los requisitos en cuanto a conocimientos y/o destrezas que deberán tener los futuros participantes para realizar este curso.

#### 8.- CERTIFICACION

Se certificará a todos aquellos que cumplan los requisitos de aprobación.

Se deberá entregar un DIPLOMA DEL CURSO que contenga:

- nota final del alumno,
- porcentaje de asistencia,
- n° de horas pedagógicas del curso,

Los docentes que realizarán el curso deberán cumplir al menos, con los siguientes criterios:

- Poseer certificación o título acorde a las materias a tratar en el curso (adjuntando certificados correspondientes)
- Experiencia del docente en realización de cursos relacionados a las materias solicitadas.
- Experiencia específica en docencia y educación de adultos en establecimientos del área pública de salud.

#### 10.- INFORMACION ADICIONAL

La capacitación está dirigida a 22 funcionarios (Profesionales, Técnicos paramédicos, Administrativos y Auxiliares de Servicios) .

El Municipio dispone de un lugar adecuado para realizar la capacitación en la comuna de Casablanca

El curso está planeado para un total de 8 horas académicas de un día de 08:30 a 17:30 Hrs., con 8 horas asignadas a trabajos prácticos.

La fecha propuesta para realizar el curso es el día Jueves 12 de Diciembre de 2013.

Se dispone en el Programa de un monto máximo de \$ 621.138.- I.V.A. o impuesto incluido.

Las ofertas deberán indicar, considerar y/ adjuntar lo siguiente:

1. Valor neto del curso " Trato al Usuario"
2. Presentar propuesta Técnica del curso
3. Informar detalladamente forma de evaluar a cada alumno
4. Presentar respaldo que certifique la acreditación para capacitar
5. Presentar certificados formales que respalden y sean reconocidos por institucionales gubernamentales o colegios profesionales Nacionales, que acrediten perfeccionamiento en la especialidad o cursos realizados en el área de la prestación requerida.
6. Informar material educativo que recibirá cada funcionario
7. Informar disponibilidad de fechas propuestas para realizar la capacitación
8. **COMPLETAR Y ADJUNTAR A LA LICITACION ANEXO N° 1 : DECLARACION JURADA SIMPLE POR PRÁCTICAS ANTISINDICALES.**

**ANEXO N° 1**

**DECLARACION JURADA SIMPLE PRÁCTICAS ANTISINDICALES**

El firmante, en su calidad de oferente o de representante legal del oferente, ID \_\_\_\_\_ RUT \_\_\_\_\_, de la licitación pública ID \_\_\_\_\_, declara bajo juramento que:

No haber sido condenado por prácticas antisindicales ni infracción a los derechos fundamentales de los trabajadores dentro de los últimos 2 años anteriores a la presentación de la oferta.

Nombre o Razón Social de la Persona Natural o Persona Jurídica	
RUT de la Persona Natural o Persona Jurídica	
Nombre del Representante Legal de la Persona Jurídica	
RUT del Representante Legal	
Firma de la Persona Natural o Representante Legal	
Fecha	

- II.- Llamase a licitación pública por la "PROVISION DE SERVICIOS DE CAPACITACION A FUNCIONARIOS DE SALUD POR PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE SALUD DE LA I. MUNICIPALIDAD DE CASABLANCA".
- III.- El plazo para la presentación y de la apertura de las ofertas y el de aclaración de consultas serán fijadas por el sistema informático del portal Mercado Público.
- IV.- Impútese el cumplimiento a lo que corresponde adjudicar al subítem 214 ítem 05 asignación 46 "Administración de Fondos" del Programa Capacitación Funcionaria" del presupuesto de Salud.
- V.- ANOTESE, COMUNIQUESE, PUBLIQUESE A TRAVES DEL PORTAL MERCADO PÚBLICO Y ARCHIVESE



**Leonel Bustamante González**  
Secretario Municipal  
Ilustre Municipalidad de Casablanca



**Rodrigo Martínez Roca**  
Alcalde  
Ilustre Municipalidad de Casablanca

Distribución:  
Alcaldía  
Administración y Finanzas Depto. Salud  
Control  
RMR/NHR/JSM