



Materia: Aprueba Bases de licitación que indica.

Fecha: 11/07/2019

Número de acto administrativo: 330

Vistos:

El DFL N° 294, de 1960, del Ministerio de Hacienda, Orgánico del Ministerio de Agricultura la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, a través del cual se aprobó el Reglamento de la citada Ley N° 19.886 la Ley N° 21.125 de Presupuestos del Sector Público para el año 2019 la Resolución Exenta N° 129, de 2018 de la Subsecretaría de Agricultura, y las Resoluciones N°S 7 y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República.

Considerando:

Que la Subsecretaría de Agricultura, en el marco de la ejecución de su Plan Anual de Capacitación para el año 2019 ha requerido la contratación de un curso denominado: TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES, con el fin capacitar y fortalecer los conocimientos de diecisiete funcionarios y prestadores de servicios de la Subsecretaría que sean designados para estos efectos, según consta en Solicitud de Aprobación Compra N° 401, de 2019, enviada por la jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Que a fin de cubrir el requerimiento se consultó el catálogo electrónico de convenio marco disponible en el portal www.mercadopublico.cl y se evidenció que el servicio requerido no se encuentra disponible bajo dicha modalidad de compra, en los términos requeridos por la Subsecretaría.

Que la citada Ley N° 19.886 establece, en el artículo 1°, inciso 1,- Los contratos que celebre la Administración del Estado, a título oneroso, para el suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a las normas y principios del presente cuerpo legal y de su reglamentación.

Que el Reglamento de la citada Ley, contenido en el mencionado Decreto N° 250, de 2004, dispone, por su parte, en el primer inciso de su artículo 9°, Circunstancias en que procede la Licitación Pública: Cuando no proceda la contratación a través de Convenio Marco, por regla general las Entidades celebrarán sus Contratos de Suministro y/o Servicios a través de una Licitación Pública.

Que se designará una Comisión Evaluadora, integrada por tres funcionarios/as que ejerzan funciones en dependencias de la Subsecretaría de Agricultura para la evaluación y proposición de adjudicación de la presente Licitación Pública.

Que existen fondos presupuestarios para la contratación en cuestión.

Resuelvo:

1. APRUÉBENSE las bases de licitación y sus anexos, si los hubiera, correspondientes a la propuesta pública ID 1590-19-L119, para la contratación de CURSO TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES, cuyo texto es el siguiente:

I. ANTECEDENTES GENERALES DE LA LICITACIÓN

Número de Adquisición	1590-19-L119
Entidad Licitante	Subsecretaría de Agricultura
Unidad de Compra	Subsecretaría de Agricultura
Rut	61.301.000-9
Dirección	Teatinos N° 40, Región Metropolitana de Santiago
Nombre de la Licitación	CURSO TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES
Descripción de la Licitación	Identificar y aplicar técnicas exitosas para el manejo de clientes difíciles y el análisis de causas de quejas y reclamos, como también de preparación, desarrollo y cierre de sus soluciones.
Monto disponible:	\$ 2.900.000 incluye impuesto

N°	Producto / Servicio	Dirección de despacho	Descripción
1	Capacitación a empleados Cantidad: 17 Unidad: Global	Teatinos N° 40 - Región Metropolitana de Santiago - Santiago Centro	Curso tratamiento de reclamos y manejo de clientes difíciles.

II. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR

1) Capacitación a empleados

Especificaciones Técnicas:

Introducción: Como parte del Plan de Capacitación 2019 de la Subsecretaría de Agricultura se requiere contratar un curso denominado: "Tratamiento de reclamos y manejo de clientes difíciles", cuya necesidad se ha detectado a partir del análisis de brechas de competencias en esta materia por parte de los Encargados de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias a lo largo de todas las Secretarías Regionales Ministeriales de Agricultura y del Nivel Central de la Subsecretaría de Agricultura.

Público Objetivo: funcionarios y prestadores de servicios con formación profesional, técnica y/o administrativa de la Subsecretaría de Agricultura y de sus Secretarías Regionales Ministeriales.

Plazo máximo de ejecución del curso: 25 de julio del 2019.

Cantidad de horas: El curso debe contar con una duración total de 16 horas cronológicas, divididas en dos jornadas, ocho horas cada día de trabajo.

Cantidad de personas: la capacitación debe ser impartida a 17 funcionarios/as y prestadores de servicios de la Subsecretaría de Agricultura.

Lugar: Capacitación teórica: Dependencias de la Subsecretaría de Agricultura, ubicada en calle Teatinos N° 40,

Santiago.

Servicios complementarios y obligatorios: El oferente debe considerar en su propuesta los siguientes elementos:

Entrega de material del curso (libros, presentaciones) a los participantes.

Diseño, impresión y distribución de diplomas para cada uno de los participantes.

Servicio de Coffe break, que debe considerar al menos cuatro servicios, correspondientes a las dos jornadas de capacitación a realizar (dos Coffe por día).

Contenidos Mínimos a considerar para las temáticas generales y específicas según se indica:

Módulo	Contenido
Prueba de diagnóstico	Prueba medición de conocimientos iniciales.
	Características y necesidades de los clientes Por qué y de qué reclaman los clientes
	Identificación y control de situaciones críticas
Manejo de clientes difíciles	Comprender el comportamiento difícil o exigente
	Zona de tolerancia e intolerancia
	Tipología de los clientes conflictivos y sus actitudes
	Cómo influir en los clientes conflictivos.
	Importancia de los reclamos como fuente de información.
	Técnicas de administración de reclamos.
La importancia de los reclamos como fuente de información.	Análisis de causas por las cuales las organizaciones tienen clientes insatisfechos.
	Fallas en la atención personal.
	Mal manejo en la entrega de información.
	Incumplimientos de lo ofrecido.
	Errores en la entrega

La importancia de desarrollar una cultura abierta y sensible a los reclamos

La importancia de buscar soluciones creativas frente a situaciones difíciles

Bases para el manejo de reclamos

La importancia de administrar reclamos

La importancia de mantener siempre un diálogo efectivo con el cliente: oral y escrito.

La importancia de desarrollar habilidades personales de quienes realizan contacto con el cliente, como el asertividad, la empatía y el autocontrol.

Lo primero: escuchar a un cliente insatisfecho.

Pasos para superar situaciones de crisis

Comprendiendo el punto de vista del cliente.

Analizando sus expectativas no cumplidas.

Manejando su estado de frustración

Identificación y definición del problema.

Identificación de las causas.

Verificación de las causas verdaderas

Acuerdos y toma de decisiones ante los reclamos.

La elección de las mejores alternativas

La elección de la solución definitiva.

La toma de decisiones en equipo.

Evaluación de aprendizaje

Evaluación práctica y teórica

De la Aprobación del Curso:

Los participantes podrán aprobar el curso/taller cumpliendo juntamente con los siguientes tres requisitos:

Al menos el 80% de asistencia a los módulos programados.

Al menos el 80% de desarrollo de los casos de trabajo aplicados.

Obtener al menos la nota mínima, es decir, un 4,0, en la evaluación final del curso.

El cumplimiento de estos requisitos permitirá la obtención de un certificado de aprobación del curso. La entidad o persona que dicte la capacitación debe, una vez concluido el curso entregar a la Subsecretaría de Agricultura la información de los participantes, evaluaciones y los listados de asistencia.

Productos que debe entregar el proveedor adjudicado:

Carta Gantt de desarrollo: Desarrollo de la capacitación y los productos adicionales.

Guion metodológico: debe ser presentado de acuerdo con la metodología establecida por el Servicio Civil, que consta en una pauta que concentra los aspectos que orientarán la ejecución del curso como: nombre del módulo, objetivos de aprendizaje, contenido, duración de actividades etc.

Se debe entregar versión final del guion metodológico con los ajustes solicitados por el Servicio.

Informe de actividades: su entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles después de terminado el curso, y debe incluir:

Diagnóstico línea de base: consiste en realizar una medición ex-ante sobre el nivel de brecha o conocimiento que posee un participante de la actividad, con la finalidad de contrastar los resultados con la evaluación de aprendizaje y determinar el nivel de conocimientos adquiridos.

Aspectos Generales: Considera aspectos de programación y ejecución del curso, es decir fecha de realización número de participantes etc.

Evaluaciones de aprendizaje: Se debe presentar resultados de prueba de diagnóstico y aprendizaje, junto a sus análisis cuantitativos respectivos.

Evaluación de reacción (satisfacción) con el curso de Capacitación: Se señalan los resultados y análisis de la encuesta de satisfacción (formato del Servicio Civil) aplicada a los alumnos del curso. Este análisis debe contemplar las dimensiones de las variables establecidas en el formato antes mencionado.

Informe de asistencia: Se presentará un reporte de la asistencia del curso, con los porcentajes de asistencia de cada uno de los alumnos. El porcentaje mínimo de asistencia para la aprobación del curso es de un 80%.

Recomendaciones: Abarca las conclusiones de la realización del curso junto con las recomendaciones pertinentes al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, con el fin de aplicar diversos programas o estrategias con el fin de gestionar el mejoramiento y desarrollo de las competencias de los funcionarios y por otro lado establecer alguna desviación que considere otros aspectos que no son inherentes a la capacitación como políticas, procedimientos y orientaciones a implementar dentro del servicio.

Certificado: su entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles después de terminado el curso, y deben contener fecha de ejecución del curso y las horas cronológicas ejecutadas por el alumno.

Propuesta de instrumentos para medir la transferencia de la capacitación al puesto de trabajo: Su entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles después de terminado el curso. Debe contener instrumentos de medición de aprendizaje de este curso, con el objetivo de aplicarlos 2 meses después de terminado el curso, contemplando las conductas a medir derivadas de la detección de necesidades de capacitación.

Aplicación de instrumentos: Se considerará la aplicación de instrumentos ex – pos con el objetivo de medir la aplicación al puesto de trabajo de los conocimientos adquiridos en la capacitación pasado 2 meses de ejecutarla. Estos instrumentos con el servicio deben aplicarse al total de los participantes del curso.

Informe de medición de transferencia al puesto de trabajo: Se entregará un informe con los resultados de la medición de transferencia, los análisis y conclusiones respectivas. Este informe se entregará 15 días hábiles después de realizada la medición. Se debe entregar la información en los formatos que proporcionará el servicio

para estos efectos.

III. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

Los plazos de días corridos incluyen sábados, domingos y festivos.

Fecha de publicación de la licitación

12/07/2019 18:12:00

Plazo para realizar consultas sobre la licitación

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones a través del sistema www.mercadopublico.cl, dentro de 4 día(s) corrido(s) a las 17:00 horas, contados desde la publicación del llamado a licitación en el sistema www.mercadopublico.cl.

Plazo para publicar respuestas a las consultas

La entidad licitante pondrá las referidas preguntas y sus respuestas en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, en el plazo de 1 día(s) corrido(s) a las 17:00 horas siguientes al cierre del plazo para realizar consultas.

Fecha de cierre para presentar ofertas

2 día(s) corrido(s), contados desde el plazo para publicar respuestas a las consultas en el sistema www.mercadopublico.cl, a las 15:00 horas. En todo caso, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

Fecha de apertura electrónica de ofertas

El mismo día de la fecha de cierre para presentar ofertas en el sistema www.mercadopublico.cl, a las 15:10 horas.

Plazo de evaluación y adjudicación

Dentro de 9 día(s) corrido(s), contados desde la fecha de apertura electrónica de ofertas.

Si por causas no imputables a la entidad licitante -que serán oportunamente informadas en el sistema www.mercadopublico.cl-, no se puede cumplir con la fecha indicada, se publicará una nueva fecha en dicho portal, la que no podrá exceder de 1 día(s) corrido(s) adicional(es) al plazo ya establecido.

Modificaciones a las bases

La entidad licitante podrá modificar las presentes bases, ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta efectuada por alguno de los oferentes, 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.cl. Estas modificaciones formarán parte integral 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 proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tal

modificación.

IV. REQUISITOS PARA OFERTAR

Inhabilidades para ofertar

El oferente no debe haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta. Esto se acreditará mediante la declaración jurada disponible a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, sin perjuicio de las facultades de la entidad licitante de verificar esta información, en cualquier momento, a través de los medios que se encuentren a su disposición.

Instrucciones para presentar Ofertas

Los oferentes deberán enviar sus ofertas a través de www.mercadopublico.cl, por medio del formulario electrónico disponible en dicha plataforma.

Emisión de la orden de compra

La adquisición de los bienes y servicios objeto de la presente licitación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor.

Plazo de validez de ofertas

Las ofertas tendrán una validez mínima de 60 días corridos, contados desde la notificación de la adjudicación.

V. EVALUACIÓN DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

Criterios de evaluación

Nombre	% (Porcentaje)
Subcriterio Experiencia e idoneidad del relator	20
Subcriterio Metodología	30
Subcriterio Experiencia específica del proveedor oferente	20
Subcriterio Programa: Estructura, Contenidos, Tiempos y flexibilidad	20
Cumplimiento de requisitos formales	2
Criterio Política de Inclusión de Género	3
Precio	5

Subcriterio Experiencia e idoneidad del relator

Se entenderá idoneidad por formación académica de al menos 10 semestres y deseable diplomado y/o

magister en la temática del curso.

-El relator propuesto ha dictado 5 o más cursos que den cuenta de experiencia acreditada capacitando a funcionarios públicos, y cuenta con formación académica (profesional de al menos 10 semestres y/o diplomado o magister en la temática del curso): 100 puntos.

-El relator propuesto ha dictado 5 o más cursos que den cuenta de experiencia acreditada capacitando a funcionarios públicos, y no cuenta con formación académica en los términos exigidos en el subcriterio, a saber: profesional de al menos 10 semestres, y/o deseable diplomado o magister en la temática del curso: 50 puntos.

-El relator propuesto ha dictado 5 o más cursos que den cuenta de experiencia acreditada capacitando a funcionarios públicos y cuenta con formación académica (profesional de al menos 10 semestres, y deseable diplomado y/o magister en la temática del curso): 30 puntos.

-El relator propuesto no ha dictado cursos que den cuenta de experiencia acreditada capacitando a funcionarios públicos y no cuenta con formación académica (profesional de al menos 10 semestres, y deseable diplomado y/o magister en la temática del curso): 0 puntos

Nota 1: Las acreditaciones sólo se validarán a través de los siguientes documentos de respaldo:

Orden de compra

Carta de experiencia de mandantes

Facturas

Todos ellos deben indicar expresamente: el nombre de curso realizado, la fecha e identifica claramente al mandante. En caso de que exista omisión de alguno de dichos conceptos la experiencia informada no será validada para la asignación de puntaje.

Asimismo, la formación profesional debe ser acreditada a través de copia de los certificados emanados de las instituciones correspondientes (universidades, institutos, etc.).

Subcriterio Metodología

-La Propuesta Metodológica considera la totalidad de los siguientes elementos: (100 puntos)

a.Explicita el cumplimiento del objetivo del curso.

b.Describe los elementos didácticos y marco teórico utilizado en la construcción y configuración del curso.

c.Establecidos los tiempos de exposición por módulos, explica los criterios utilizados para determinar dichos tiempos y los tiempos destinados a consultas de los participantes.

d.Utiliza instrumentos de medición para determinar el aprendizaje y satisfacción de los alumnos.

e.Considera talleres prácticos de aplicación de contenidos.

f.Considera expresamente el instrumento propuesto para medir transferencia.

-La Propuesta Metodológica considera al menos cinco de los siguientes elementos: (70 puntos)

a.Explicita el cumplimiento del objetivo del curso.

b.Describe los elementos didácticos y marco teórico utilizado en la construcción y configuración del curso.

c.Establece tiempos de exposición por módulos y explica los criterios utilizados para determinar dichos tiempos y los tiempos destinados a consultas de los participantes.

d.Utiliza instrumentos de medición para determinar el aprendizaje y satisfacción de los alumnos.

e.Considera talleres prácticos de aplicación de contenidos.

f.Considera expresamente el instrumento propuesto para medir transferencia.

-La Propuesta Metodológica considera cuatro de los siguientes elementos: (50 puntos).

a.Explicita el cumplimiento del objetivo del curso.

b.Describe los elementos didácticos y marco teórico utilizado en la construcción y configuración del curso.

c.Establece tiempos de exposición por módulos y explica los criterios utilizados para determinar dichos tiempos y los tiempos destinados a consultas de los participantes.

d.Utiliza instrumentos de medición para determinar el aprendizaje y satisfacción de los alumnos.

e.Considera talleres prácticos de aplicación de contenidos.

f- Considera expresamente el instrumento propuesto para medir transferencia.

-La Propuesta Metodológica considera menos de cuatro de los siguientes elementos, para este caso se asignará 0 puntos.

a.Explicita el cumplimiento del objetivo del curso y los objetivos específicos.

b.Describe los elementos didácticos y marco teórico utilizado en la construcción y configuración del curso.

c.Establece tiempos de exposición por módulos y explica los criterios utilizados para determinar dichos tiempos y los tiempos destinados a consultas de los participantes.

d.Utiliza instrumentos de medición para determinar el aprendizaje y satisfacción de los alumnos.

e. Considera talleres prácticos de aplicación de contenidos.

f- Considera expresamente el instrumento propuesto para medir transferencia.

Subcriterio Experiencia específica del proveedor oferente

Se entenderá la experiencia específica de similar o análoga naturaleza a la licitada, considerando haber realizado cursos que al menos contengan los siguientes conceptos: reclamos, atención de público, análisis de conflictos, clientes difíciles, tratamiento y manejo de reclamos en general.

-El proveedor ha desarrollado más de 5 cursos de similar naturaleza al licitado en los últimos tres años: 100 puntos.

-El proveedor ha desarrollado entre 5 y 3 cursos de similar naturaleza al licitado en los últimos tres años: 70 puntos.

-El proveedor ha desarrollado menos de 3 cursos de similar naturaleza al licitado en los últimos tres años: 50 puntos.

-No tiene experiencia, no informa o no acredita: 0 puntos.

Nota 1: Las acreditaciones sólo se validarán a través de los siguientes documentos de respaldo:

Orden de compra

Carta de experiencia de mandantes

Facturas

Todos ellos deben indicar expresamente: el nombre de curso realizado, la fecha e identifica claramente al mandante. En caso de que exista omisión de alguno de dichos conceptos la experiencia informada no será validada para la asignación de puntaje.

Nota 2: En caso de que el relator sea el mismo proveedor que postula a la licitación, no trate de una OTEC o empresa, sino de una persona natural, su experiencia será la validada en este subcriterio de evaluación.

Subcriterio Programa: Estructura, Contenidos, Tiempos y flexibilidad

-El Programa del Curso se encuentra estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas: 100 puntos.

-El Programa del Curso se encuentra medianamente estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y sólo las temáticas específicas: 70 puntos.

-El Programa del Curso se encuentra medianamente estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y sólo las temáticas generales: 50 puntos.

-El Programa del Curso no se encuentra debidamente estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, omite tiempos por módulos o no considerando expresamente todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas: 10 puntos.

Cumplimiento de requisitos formales

Requisitos formales son aquellos solicitados en las bases de licitación que dan cumplimiento a la correcta presentación de la oferta, lo que corresponde a:

1)Presentación de Anexos 1, 2, 3 y 4 según formatos.

2)Consistencia de la información presentada en la ficha del portal y documentos anexos.

3)Anexos técnicos y documentos solicitados se encuentran debidamente firmados y llenados, según se solicita.

La omisión, rectificación o aclaración de antecedentes, serán consultadas a través del foro inverso (aclaración de ofertas) en la etapa de evaluación, teniendo un tiempo de espera de respuesta de 48 horas desde que se realiza la consulta, la no respuesta por los eferentes en el plazo establecido incurrirá en la obtención del puntaje mínimo establecido para este criterio, y si el requerimiento de información fuera necesario para completar la evaluación del proveedor, éste quedará desestimado del proceso de licitación, declarándose su oferta como inadmisibile.

-Cumple con los requisitos formales establecidos en las bases: 100 puntos.

-Cumple parcialmente con los requisitos formales establecidos en las bases, y habiéndose solicitado su rectificación y/o aclaración, responde dentro del plazo establecido en el portal: 50 puntos.

-No cumple con los requisitos formales establecidos en las bases y/o no responde dentro de los plazos establecidos: 0 puntos

Criterio Política de Inclusión de Género

-El oferente es una persona natural de sexo femenino, Se comprobará en el Registro de proveedores (Sello Empresa Mujer).

-El oferente es una microempresa liderada por mujer/es, Se comprobará en el Registro de proveedores (Sello Empresa Mujer).

-El oferente demuestra tener una política de inclusión de género a través de la paridad de género en sus contrataciones, con al menos un 50 de mujeres contratadas respecto al total de trabajadores contratados, se comprobará con Certificado de cotizaciones previsionales (F-30-1).

Cálculo de puntaje:

-Cumple con al menos uno de los factores de inclusión señalados, debidamente acreditado: 100 puntos.

-No cumple con ninguno de los factores señalados para el criterio: 0 puntos.

Precio

Se realizará dividiendo el valor de la oferta de menor monto, por el valor ofertado i , multiplicando el resultado por el asignado al criterio específico, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Donde:

P_i = Puntaje ponderado del criterio en evaluación de la oferta i

X_i = Valor de la oferta i

X_{min} = Valor de la oferta de menor monto.

= Porcentaje asignado al criterio específico, ingresado como número entero (Ej. 65 se ingresa como 65).

Mecanismo de resolución de empates

Mecanismo de Resolución de empates:

En caso de mantenerse el empate, se seleccionará aquella oferta que cuente con un mayor puntaje en el criterio:

1. En caso de existir algún empate en la evaluación final obtenida entre dos o más oferentes, primeramente, se resolverá el empate a favor de aquel oferente que hubiere obtenido el máximo puntaje en el criterio de evaluación Propuesta Técnica.

2. Si luego de aplicar el criterio precedente se mantuviese el empate, se resolverá el empate a favor de aquel oferente que hubiere obtenido la más alta ponderación (calificación) en la evaluación de la propuesta técnica en el criterio Política de inclusión de género.

3. Si luego de aplicar el criterio precedente se mantuviese el empate, se resolverá el empate a favor de aquel oferente que hubiere obtenido la más alta ponderación (calificación) en la evaluación de la propuesta técnica en el criterio Precio.

4. Si luego de aplicar el criterio precedente se mantuviese el empate, se resolverá el empate a favor de aquel oferente que hubiere obtenido la más alta ponderación (calificación) en la evaluación de la propuesta técnica en el criterio Cumplimiento de Requisitos Formales.

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 la autoridad competente, la que será publicada en www.mercadopublico.cl, una vez que se encuentre totalmente tramitada.

Readjudicación

Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato, o aceptar la orden de compra, o no cumpliera 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.

Inadmisibilidad de las ofertas y declaración de desierta de la licitación

La entidad licitante declarará inadmisibles 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.

VI. REQUISITOS PARA CONTRATAR

Antecedentes requeridos

Los siguientes antecedentes serán requeridos al respectivo adjudicatario, como requisito previo a la firma del contrato o a la emisión de la orden de compra, según sea el caso:

1- Si el adjudicatario es Persona Natural

- Debe encontrarse inscrito en estado 'hábil' en el Registro de Proveedores.
- Debe presentar una Declaración Jurada disponible en el Registro de Proveedores suscrita por el adjudicatario, donde declare que no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades contempladas en el inciso 6° del artículo 4°, de la Ley 19.886.
- Debe acompañar Fotocopia simple de la cédula de identidad de la persona natural adjudicada, la que debe adjuntarse a través del Registro de Proveedores.

2.- Si el adjudicatario no es Persona Natural:

- Debe encontrarse inscrito en estado 'hábil' en el Registro de Proveedores.
- Debe presentar un Certificado de vigencia del poder del representante legal, con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia del poder del representante legal del oferente, a la época de presentación de la oferta. Este documento deberá adjuntarse a través del Registro de Proveedores.
- Debe presentar un Certificado de Vigencia de la Sociedad con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, o el antecedente que acredite la existencia jurídica del oferente. Este documento deberá adjuntarse a través del Registro de Proveedores.
- Debe presentar una Declaración Jurada disponible en el Registro de Proveedores, donde declare que el adjudicatario no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades contempladas en el inciso 6° del artículo 4°, de la Ley 19.886. Esta declaración debe ser firmada por el representante legal de la persona jurídica o por quien tenga poder suficiente para representarla para estos efectos. Cuando resulte adjudicada una unión

temporal de proveedores, dicha declaración deberá ser presentada por cada uno de sus integrantes.

Tratándose exclusivamente de las personas jurídicas, no podrán contratar con organismos del Estado, aquellas que hayan sido condenadas por los delitos previstos en el artículo 27 de la ley N° 19.913, en el artículo 8° de la ley N° 18.314 y en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal, a la pena de prohibición de celebrar actos

y contratos con organismos del Estado. Lo anterior se verificará a través del Registro dispuesto por la ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Inscripción en ChileProveedores

En caso de que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración deberá inscribirse dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación.

Si resulta adjudicada una unión temporal de proveedores, cada proveedor integrante de ésta deberá inscribirse en ChileProveedores.

Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

En caso de que la empresa adjudicada registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

La entidad licitante deberá exigir que la empresa adjudicada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa adjudicada, dará derecho a terminar la relación contractual, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

VII. OTRAS CLÁUSULAS

Documentos integrantes

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

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

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

Las correspondientes ofertas técnicas y ofertas económicas de los proponentes.

Los antecedentes administrativos y legales solicitados a cada postulante.

Las consultas a las bases formuladas por los participantes y las respectivas respuestas evacuadas por la Subsecretaría de Agricultura.

Las aclaraciones y modificaciones que se efectúen a las Bases por iniciativa de la Subsecretaría de Agricultura o por ser necesario a partir de algún requerimiento.

Las aclaraciones a las ofertas que solicite la Subsecretaría de Agricultura, durante el proceso de evaluación de ofertas.

Vigencia y renovación

La Subsecretaría de Agricultura suscribirá el respectivo contrato con el oferente adjudicado para la prestación del servicio licitado, previa acreditación de su inscripción en el portal www.chileproveedores.cl y de haber incorporado la versión digital de todos sus antecedentes que acrediten existencia, vigencia y personería en dicho portal. Este contrato será redactado por abogados de la Subsecretaría, sin costo para el proveedor.

La validez del contrato estará sujeta a la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.

Emisión de la orden de compra

La adquisición de los bienes y servicios objeto de la presente licitación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor.

Plazo de Entrega

c)Plazo máximo de ejecución del curso: 25 de julio del 2019.

Pago

El/los pago/s al proveedor por los bienes adquiridos o servicios contratados por la entidad licitante, deberá efectuarse por ésta dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

Con todo, para proceder al pago se requerirá que previamente la entidad licitante certifique la recepción conforme de los bienes y/o servicios adquiridos por aquella.

Efectos derivados de incumplimientos del proveedor

La Subsecretaría estará facultada para aplicar multas y/o sanciones cada vez que el adjudicatario no proporcione los servicios convenidos dentro de los plazos fijados en su oferta o bajo las condiciones establecidas en las presentes bases de licitación. Dichas multas serán aplicadas en forma administrativa, descontándolas del pago que se adeude el proveedor.

A continuación, se detallan los criterios conforme a los cuales se determinarán y aplicarán las multas por incumplimientos en la prestación de los servicios contratados:

a)No respetar los plazos acordados para la entrega de los productos: 2 UF por día hábil de atraso:

-Fecha de realización del curso.

- Entrega de diplomas.
- Cualquier otro plazo acordado formalmente con la contraparte técnica.

b)No cumplir con alguna de las especificaciones técnicas establecidas en las bases y/o en la oferta adjudicada: 3 UF por evento.

c)Cambio del profesional relator del curso: 10 UF por cambio de profesional.

Las multas se descontarán del pago de la factura correspondiente y en caso de producirse durante el período de garantía, habiéndose recibido conforme los trabajos y el proponente no responda, la forma de la aplicación de la sanción será notificada al proveedor mediante el respectivo acto administrativo.

Procedimiento para la aplicación de medidas derivadas de incumplimientos

Una vez producido el incumplimiento, la Subsecretaría notificará, a través de la contraparte técnica, vía correo electrónico al proveedor la causal de multa generada, el proveedor tendrá un plazo máximo de dos días hábiles para responder a dicha notificación.

Podrá el proveedor mencionar razones fundadas por las cuales se produjo el incumplimiento, indicando incluso si se tratara de factores externos o fuerza mayor. Será potestad de la Subsecretaría, y sólo en caso de haberse resuelto el inconveniente, omitir dicho cobro.

Toda comunicación se entenderá formalizada mediante la utilización de un medio escrito, es decir, podrá la Subsecretaría a través de su contraparte técnica enviar carta o correo electrónico dirigido al proveedor y éste deberá responder bajo los mismos medios, en esta etapa.

No obstante, si el proveedor no responde durante los dos días hábiles mencionadas o responde pero las razones del incumplimiento no son fundadas y dan cuenta de que no existen más factores que la negligencia del mismo proveedor, o la Subsecretaría no acoge el argumento presentado, a contar de dicho plazo la Subsecretaría notificará formalmente el incumplimiento mediante el acto administrativo correspondiente otorgando un plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la mencionada notificación para que el proveedor formule sus descargos en el plazo mencionado. La Subsecretaría contará con un plazo máximo de 10 días hábiles para otorgar respuesta al proveedor y formalizar el cobro de la multa respectiva, si así procediese, para instruir el descuento correspondiente.

En resumen, los plazos del proceso de cobro de multas son los siguientes:

Notificación al proveedor: 3 días hábiles, correo certificado.

Respuesta, Descargos: 5 días hábiles para responder a la Subsecretaría.

Respuesta formal, Notificación de multa: 10 días hábiles a partir de los descargos del proveedor o cumplido el plazo para responder.

10.7 Errores u omisiones detectados durante la evaluación

La Subsecretaría exigirá que todos los antecedentes solicitados en la presente licitación pública sean ingresados digitalmente en la oferta del proveedor como archivos adjuntos.

Solamente en el periodo de evaluación y sólo en los casos que la Subsecretaría lo estime necesario, y ante la omisión, aclaración y/o rectificación de antecedentes y errores, respectivamente, solicitará la rectificación de documentación en términos formales, cuestión que será solicitada a los proveedores mediante la funcionalidad de aclaración de ofertas foro inverso, disponible en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, sitio web: www.mercadopublico.cl.

Las respuestas y presentación de documentos, en caso de ser solicitados, deberán ser publicados bajo la misma funcionalidad en un plazo máximo de 48 horas.

Si el proveedor no respondiera a la consulta realizada a través de la funcionalidad, la Comisión podrá proponer la desestimación si la información fuera requisito para finalizar la evaluación, en caso contrario obtendrá el menor puntaje para el criterio de cumplimiento de requisitos formales.

Cabe señalar que lo anterior se enmarca en lo establecido en el Art. 40, del Reglamento de la Ley de Compras.

Término Anticipado

La entidad licitante está facultada para declarar administrativamente el término anticipado de la relación contractual, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

1) Si el adjudicado se encuentra en un procedimiento concursal de liquidación en calidad de deudor o se encuentra en manifiesta insolvencia financiera, a menos que se mejoren las cauciones entregadas.

2) Si se disuelve la empresa adjudicada.

3) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de las obligaciones contractuales, descritas en las presentes Bases, sin que exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y cuando dicho incumplimiento le genere a la entidad licitante perjuicio en el cumplimiento de sus funciones.

4) Si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:

a.- Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la entidad licitante, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo adjudicatario y la entidad licitante.

b.- Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la presente licitación.

c.- Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones de la entidad licitante.

5) En caso que el atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios supere los __ días hábiles.

6) En caso que las multas cursadas por atrasos sobrepasen el ___ % del valor total contratado.

7) Por incumplimiento de obligaciones de confidencialidad que puedan establecer las presentes Bases.

8) Registrar, a la mitad del período de ejecución contractual, con un máximo de seis meses, saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

En todos los casos señalados, además del término anticipado, se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si se hubiere exigido dicha caución en las Bases.

En estos casos de término anticipado se aplicará el mismo procedimiento para la aplicación de las medidas derivadas de incumplimientos.

Resuelto el término anticipado, no operará indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo la entidad licitante concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha.

Sin perjuicio de lo anterior, la entidad licitante y el respectivo adjudicatario podrán poner término a la relación contractual en cualquier momento, de común acuerdo.

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 que contenidas 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 con 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 cualquier 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 esta.

4El 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.

5El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.

6El 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.

7El 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.

8El 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.

Forma de pago y Facturación

Una vez realizado el curso y recibido conforme los servicios por parte de la Subsecretaría el proveedor debe emitir la factura, de acuerdo con el detalle de la orden de compra enviada a través del Sistema de Información de Compras y Contratación Pública.

a)Forma de Pago:

El pago se realizará en dos cuotas de acuerdo con lo siguiente:

CuotaProducto/InformePlazo

70% del valor adjudicadoInforme de Actividades del Curso:

- Diagnóstico línea de base
- Aspectos generales
- Evaluaciones de aprendizaje
- Evaluación de reacción con el curso de capacitación
- Informe de asistencia
- Certificados o diplomas.
- Propuesta de instrumento para medir transferencia aprobado por la Subsecretaría.

Recomendaciones: Abarca las conclusiones de la realización del curso junto con las recomendaciones pertinentes al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, con el fin de aplicar diversos programas o estrategias con el fin de gestionar el mejoramiento y desarrollo de las competencias de los funcionarios y por otro lado establecer alguna desviación que considere otros aspectos que no son inherentes a la capacitación como políticas, procedimientos y orientaciones a implementar dentro del Servicio.A los 10 días hábiles de terminado el curso.

30% del valor adjudicado-Informe de aplicación y medición de transferencia
-Recomendaciones A los 15 días hábiles después de realizada la medición.
La medición se debe realizar cumplido los dos meses de ejecutada la capacitación.

b)Facturación:

La factura debe ser emitida de la siguiente forma:

Razón Social: Subsecretaría del Ministerio de Agricultura
RUT: 61.301.000-9
Dirección: Teatinos N° 40, Santiago
Giro: Servicio Público
Glosa: Nombre del curso y Referencia a la orden de compra.

La factura será pagada en un plazo no superior a los 30 días corridos, contados desde su recepción conforme.

La factura debe ser ingresada al correo electrónico: facturasagricultura@minagri.gob.cl y debe obligatoriamente acompañar el detalle de los servicios prestados.

La Subsecretaría de Agricultura, en el marco de lo dispuesto en el N° 2 del artículo 3° de la Ley 19.983, tendrá un plazo de ocho días corridos siguientes a la recepción de la para reclamar de su contenido o tenerse por irrevocablemente aceptada, pudiendo acordar formalmente un nuevo plazo con el proveedor si fuera necesario, en caso de no aceptarse durante el plazo antes señalado procederá a su devolución de la siguiente forma:

iFactura electrónica, será remitida por correo electrónico al proveedor a la dirección e-mail informada en la plataforma www.mercadopublico.cl.

iiEn caso de tratarse de factura manual se remitirá mediante carta certificada, a la dirección señalada en el mismo documento tributario.

Dicho reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.

c)Factoring

En caso de que el proveedor ceda a un factoring la(s) factura(s) emitida para esta contratación debe asegurarse de confirmar que la notificación de dicho factoring, se realice oportunamente en la debida dirección de este Servicio, individualizada en el segundo párrafo del presente numeral, de tal forma que el pago sea realizado de acuerdo con el contrato suscrito por el contratista.

Cabe señalar que el factoring no se hará efectivo en caso de existir obligaciones o multas pendientes, de acuerdo con lo establecido en el Art. 75 del reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

Tratándose de cesión electrónica, el proveedor debe igualmente notificar a la contraparte administrativa sobre la decisión de factorización.

Supervisión de los servicios a contratar

La Subsecretaría de Agricultura ejercerá la supervisión integral del desarrollo del servicio contratado, en sus aspectos técnicos y administrativos, y designará una Contraparte Técnica para que la represente, la que estará integrada por un funcionario/a de la misma Subsecretaría.

Entre las funciones que tendrá la Contraparte Técnica, se mencionan y detallan las siguientes:

- a) Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en las bases de licitación y plazos acordados.
- b) Otorgar la recepción conforme y solicitud de pago del servicio contratado.
- c) Informar sobre la procedencia de la aplicación de multas ante eventuales incumplimientos.

La referida Contraparte tendrá acceso en todo momento a las tareas ejecutadas por el proveedor, quien deberá facilitar el cumplimiento de dicha prerrogativa.

Modificaciones a las Bases de Licitación

La Subsecretaría podrá modificar las presentes Bases de Licitación Pública, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por algunos de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, otorgando un plazo prudencial para que los oferentes puedan adecuar sus ofertas a los nuevos requerimientos.

La modificación será aprobada mediante el acto administrativo correspondiente.

Inadmisibilidad de las ofertas

La Subsecretaría se reserva el derecho a declarar inadmisibles y, en consecuencia, para rechazar una o más de las ofertas presentadas, cuando éstas no cumplieren cualquiera de los requisitos o exigencias establecidos en las presentes Bases de Licitación Pública, sin que ello otorgue derecho alguno a los oferentes a reclamar indemnización alguna por este motivo.

Serán declaradas inadmisibles en el acto de apertura del proceso, aquellas propuestas que:

- No presenten el Anexo N°1 Declaración Jurada, según corresponda.
- No presenten cualquiera de los Anexos N° 2-3-4-5-6, establecidos en las presentes bases.
- Excedan el presupuesto máximo disponible para la licitación.

Presentación de Oferta

El oferente debe ingresar su oferta técnica a través de los Anexo adjuntos, así como toda la información que la respalde en formato digital legible al portal www.mercadopublico.cl, en los plazos ahí señalados, indicando con detalle, las características y descripción de lo ofertado, debiendo entregar, como mínimo, la

información ahí solicitada.

En caso de existir inconsistencias u omisiones en la información, se aplicará, si procede, lo señalado en el punto denominado: Presentación de antecedentes omitidos por los proponentes, dispuesto en las presentes bases.

Bases Técnicas y Administrativas

2.BASES TÉCNICAS - SERVICIO REQUERIDO:

i.Unidad de medida: Global.

ii.Descripción general: Curso de capacitación para 17 funcionarios/as de la Subsecretaría de Agricultura.

iii.Especificaciones técnicas:

a)Introducción: Como parte del Plan de Capacitación 2019 de la Subsecretaría de Agricultura se requiere contratar un curso denominado: Tratamiento de reclamos y manejo de clientes difíciles, cuya necesidad se ha detectado a partir del análisis de brechas de competencias en esta materia por parte de los Encargados de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias a lo largo de todas las Secretarías Regionales Ministeriales de Agricultura y del Nivel Central de la Subsecretaría de Agricultura.

b)Público Objetivo: funcionarios y prestadores de servicios con formación profesional, técnica y/o administrativa de la Subsecretaría de Agricultura y de sus Secretarías Regionales Ministeriales.

c)Plazo máximo de ejecución del curso: 25 de julio del 2019.

d)Cantidad de horas: El curso debe contar con una duración total de 16 horas cronológicas, divididas en dos jornadas, ocho horas cada día de trabajo.

e)Cantidad de personas: la capacitación debe ser impartida a 17 funcionarios/as y prestadores de servicios de la Subsecretaría de Agricultura.

f)Lugar: Capacitación teórica: Dependencias de la Subsecretaria de Agricultura, ubicada en calle Teatinos N° 40, Santiago.

g)Servicios complementarios y obligatorios: El oferente debe considerar en su propuesta los siguientes elementos:

Entrega de material del curso (libros, presentaciones) a los participantes.

Diseño, impresión y distribución de diplomas para cada uno de los participantes.

Servicio de Coffe break, que debe considerar al menos cuatro servicios, correspondientes a las dos jornadas de capacitación a realizar (dos Coffe por día)

h)Contenidos Mínimos a considerar para las temáticas generales y específicas según se indica:

MóduloContenido

Prueba de diagnósticoPrueba medición de conocimientos iniciales.

Manejo de clientes difícilesCaracterísticas y necesidades de los clientes Por qué
y de qué reclaman los clientes Identificación y control de situaciones críticas
Comprender el comportamiento difícil o exigente Zona de
tolerancia e intolerancia Tipología de los clientes conflictivos y sus actitudes
Cómo influir en los clientes conflictivos.

La importancia de los reclamos como fuente de información.Importancia de los reclamos como fuente de
información. Técnicas de administración de reclamos.
Análisis de causas por las cuales las organizaciones tienen
clientes insatisfechos. Fallas en la atención
personal. Mal manejo en la entrega de información.

Incumplimientos de lo ofrecido.

Errores en la entrega

Bases para el manejo de reclamosLa importancia de desarrollar una cultura abierta y sensible a los
reclamos La importancia de buscar

soluciones creativas frente a situaciones difíciles

La importancia de administrar reclamos

La importancia de

mantener siempre un diálogo efectivo con el cliente: oral y escrito.

La importancia de desarrollar habilidades personales de quienes realizan contacto con el
cliente, como el asertividad, la empatía y el autocontrol.

Pasos para superar situaciones de crisisLo primero: escuchar a un cliente insatisfecho.

Comprendiendo el punto de vista del cliente.
cumplidas. Manejando su estado de frustración

Analizando sus expectativas no

Acuerdos y toma de decisiones ante los reclamos.Identificación y definición del problema.

Identificación de las causas.

Verificación de las causas verdaderas

mejores alternativas La elección de las
La elección de la solución definitiva.

La toma de decisiones en equipo.

Evaluación de aprendizajeEvaluación práctica y teórica

i)De la Aprobación del Curso:

Los participantes podrán aprobar el curso/taller cumpliendo juntamente con los siguientes tres requisitos:

Al menos el 80% de asistencia a los módulos programados.

Al menos el 80% de desarrollo de los casos de trabajo aplicados.

Obtener al menos la nota mínima, es decir, un 4,0, en la evaluación final del curso.

El cumplimiento de estos requisitos permitirá la obtención de un certificado de aprobación del curso. La

entidad o persona que dicte la capacitación debe, una vez concluido el curso entregar a la Subsecretaría de Agricultura la información de los participantes, evaluaciones y los listados de asistencia.

j) Productos que debe entregar el proveedor adjudicado:

1. Carta Gantt de desarrollo: Desarrollo de la capacitación y los productos adicionales.

2. Guion metodológico: debe ser presentado de acuerdo con la metodología establecida por el Servicio Civil, que consta en una pauta que concentra los aspectos que orientarán la ejecución del curso como: nombre del módulo, objetivos de aprendizaje, contenido, duración de actividades etc.

Se debe entregar versión final del guion metodológico con los ajustes solicitados por el Servicio.

3. Informe de actividades: su entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles después de terminado el curso, y debe incluir:

a) Diagnóstico línea de base: consiste en realizar una medición ex-ante sobre el nivel de brecha o conocimiento que posee un participante de la actividad, con la finalidad de contrastar los resultados con la evaluación de aprendizaje y determinar el nivel de conocimientos adquiridos.

b) Aspectos Generales: Considera aspectos de programación y ejecución del curso, es decir fecha de realización número de participantes etc.

c) Evaluaciones de aprendizaje: Se debe presentar resultados de prueba de diagnóstico y aprendizaje, junto a sus análisis cuantitativos respectivos.

d) Evaluación de reacción (satisfacción) con el curso de Capacitación: Se señalan los resultados y análisis de la encuesta de satisfacción (formato del Servicio Civil) aplicada a los alumnos del curso. Este análisis debe contemplar las dimensiones de las variables establecidas en el formato antes mencionado.

e) Informe de asistencia: Se presentará un reporte de la asistencia del curso, con los porcentajes de asistencia de cada uno de los alumnos. El porcentaje mínimo de asistencia para la aprobación del curso es de un 80%.

f) Recomendaciones: Abarca las conclusiones de la realización del curso junto con las recomendaciones pertinentes al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, con el fin de aplicar diversos programas o estrategias con el fin de gestionar el mejoramiento y desarrollo de las competencias de los funcionarios y por otro lado establecer alguna desviación que considere otros aspectos que no son inherentes a la capacitación como políticas, procedimientos y orientaciones a implementar dentro del servicio.

4. Certificado: su entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles después de terminado el curso, y deben contener fecha de ejecución del curso y las horas cronológicas ejecutadas por el alumno.

5. Propuesta de instrumentos para medir la transferencia de la capacitación al puesto de trabajo: Su entrega se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles después de terminado el curso. Debe contener

instrumentos de medición de aprendizaje de este curso, con el objetivo de aplicarlos 2 meses después de terminado el curso, contemplando las conductas a medir derivadas de la detección de necesidades de capacitación.

6. Aplicación de instrumentos: Se considerará la aplicación de instrumentos ex post con el objetivo de medir la aplicación al puesto de trabajo de los conocimientos adquiridos en la capacitación pasado 2 meses de ejecutarla. Estos instrumentos con el servicio deben aplicarse al total de los participantes del curso.

7. Informe de medición de transferencia al puesto de trabajo: Se entregará un informe con los resultados de la medición de transferencia, los análisis y conclusiones respectivas. Este informe se entregará 15 días hábiles después de realizada la medición. Se debe entregar la información en los formatos que proporcionará el servicio para estos efectos.

2.- PUBLÍQUESE el llamado a licitación en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública
www.mercadopublico.cl

Anótese, Regístrese y Comuníquese,

**GUSTAVO IVÁN ARCA YA
JEFE DE DIVISIÓN ADMINISTRATIVA**

BM



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese a:

<http://www.mercadopublico.cl/ValidadorQR/Validador?qs=34C0271D-9B21-4B22-8600-880AFB4DABFA>