

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DESIGNA INTEGRANTES COMISIÓN
EVALUADORA PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
ESPECIALIZADO DENOMINADO
"DISEÑO CONCEPTUAL Y
MODELAMIENTO DE PROCESOS
VOLUNTARIO COLECTIVO
(COMPENSACIONES) Y JUICIO
COLECTIVO, EN EL MARCO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE
LEY DEL SERNAC"**

RESOLUCIÓN EXENTA 00205

SANTIAGO, 20 MAR 2018

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2018; en el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que regula el Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N°1079, de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor que delega facultades en la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución Exenta N°186, de 2018, del Servicio Nacional del Consumidor, que aprueba términos de referencia para la contratación del servicio especializado denominado "Diseño Conceptual y Modelamiento de Procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la Implementación del Proyecto de Ley del SERNAC"; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 186 de fecha 14 de marzo de 2018 de este Servicio Nacional del Consumidor, se aprobaron los términos de referencia para la contratación del servicio especializado denominado "Diseño Conceptual y Modelamiento de Procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la Implementación del Proyecto de Ley del SERNAC" los que se comunicaron el mismo día, al proveedor SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN IBRO SpA, mediante una invitación extendida a través de la plataforma de Mercado Público.

Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Que, de conformidad a lo establecido en el Título VIII numeral 2 de los Términos de Referencia aludidos, el proveedor invitado tiene un plazo máximo de 3 días hábiles, contados desde la notificación de la invitación a ofertar, para presentar su oferta económica-técnica y la documentación de respaldo que se especifica en ellos.

3. Que, conforme a lo establecido en el artículo 107 N° 2 del Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de la Ley de Compras Públicas, para verificar la idoneidad del proveedor, el numeral IX de la resolución que aprueba los términos de referencia, dispuso la formación de una Comisión Evaluadora, conformada por la Subdirectora de Desarrollo Institucional, la coordinadora de Modernización y la Jefatura de Planificación Estratégica y Calidad, una de los cuales la presidirá.

4. Que, conforme a lo establecido en el artículo 4° Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, son sujetos pasivos los integrantes de las Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la ley N° 19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren esas Comisiones, razón por la cual se hace necesario sancionar la designación de los integrantes de la comisión indicada en el Considerando anterior mediante la dictación del correspondiente acto administrativo.

5. Las facultades delegadas a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

RESUELVO:

1. **DESÍGNASE** como miembros de la Comisión Evaluadora para determinar la idoneidad del proveedor SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN IBRO SpA, para la contratación del servicio especializado denominado "Diseño Conceptual y Modelamiento de Procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la Implementación del Proyecto de Ley del SERNAC", a los funcionarios que se indican a continuación:

- a) Ana Becerra Puebla, Subdirectora de Desarrollo Institucional.
- b) Karina Avendaño Santana, Coordinadora de Modernización.
- c) Francine Corrales Ugalde, Jefatura Departamento de Planificación Estratégica y Calidad.

2. **SUSCRÍBANSE** por los miembros de la Comisión Evaluadora las declaraciones juradas en las que expresen no

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tener conflicto de interés alguno en relación al actual oferente en el respectivo proceso.

3. **DESÍGNASE** como sujetos pasivos, acorde lo señala la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, a los funcionarios individualizados en el Resuelvo Primero del presente acto administrativo, solo por el tiempo que demore el proceso de evaluación de idoneidad del proveedor invitado.

**Anótese, comuníquese y publíquese en el Sistema de Información de la
Dirección de Compras y Contratación Pública.**



FELIPE VELÁSQUEZ SOLÍS
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**DESIGNA INTEGRANTES COMISIÓN
EVALUADORA PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
ESPECIALIZADO DENOMINADO
"DISEÑO CONCEPTUAL Y
MODELAMIENTO DE PROCESOS
VOLUNTARIO COLECTIVO
(COMPENSACIONES) Y JUICIO
COLECTIVO, EN EL MARCO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE
LEY DEL SERNAC"**

RESOLUCIÓN EXENTA 00205

SANTIAGO, 20 MAR 2018

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2018; en el Título VI de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que regula el Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N°1079, de 2013, del Servicio Nacional del Consumidor que delega facultades en la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución Exenta N°186, de 2018, del Servicio Nacional del Consumidor, que aprueba términos de referencia para la contratación del servicio especializado denominado "Diseño Conceptual y Modelamiento de Procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la Implementación del Proyecto de Ley del SERNAC"; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N° 186 de fecha 14 de marzo de 2018 de este Servicio Nacional del Consumidor, se aprobaron los términos de referencia para la contratación del servicio especializado denominado "Diseño Conceptual y Modelamiento de Procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la Implementación del Proyecto de Ley del SERNAC" los que se comunicaron el mismo día, al proveedor SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN IBRO SpA, mediante una invitación extendida a través de la plataforma de Mercado Público.

Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Que, de conformidad a lo establecido en el Título VIII numeral 2 de los Términos de Referencia aludidos, el proveedor invitado tiene un plazo máximo de 3 días hábiles, contados desde la notificación de la invitación a ofertar, para presentar su oferta económica-técnica y la documentación de respaldo que se especifica en ellos.

3. Que, conforme a lo establecido en el artículo 107 N° 2 del Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de la Ley de Compras Públicas, para verificar la idoneidad del proveedor, el numeral IX de la resolución que aprueba los términos de referencia, dispuso la formación de una Comisión Evaluadora, conformada por la Subdirectora de Desarrollo Institucional, la coordinadora de Modernización y la Jefatura de Planificación Estratégica y Calidad, una de los cuales la presidirá.

4. Que, conforme a lo establecido en el artículo 4° Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, son sujetos pasivos los integrantes de las Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la ley N° 19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren esas Comisiones, razón por la cual se hace necesario sancionar la designación de los integrantes de la comisión indicada en el Considerando anterior mediante la dictación del correspondiente acto administrativo.

5. Las facultades delegadas a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

RESUELVO:

1. **DESÍGNASE** como miembros de la Comisión Evaluadora para determinar la idoneidad del proveedor SERVICIOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN IBRO SpA, para la contratación del servicio especializado denominado "Diseño Conceptual y Modelamiento de Procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la Implementación del Proyecto de Ley del SERNAC", a los funcionarios que se indican a continuación:

- a) Ana Becerra Puebla, Subdirectora de Desarrollo Institucional.
- b) Karina Avendaño Santana, Coordinadora de Modernización.
- c) Francine Corrales Ugalde, Jefatura Departamento de Planificación Estratégica y Calidad.

2. **SUSCRÍBANSE** por los miembros de la Comisión Evaluadora las declaraciones juradas en las que expresen no

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

tener conflicto de interés alguno en relación al actual oferente en el respectivo proceso.

3. **DESÍGNASE** como sujetos pasivos, acorde lo señala la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, a los funcionarios individualizados en el Resuelvo Primero del presente acto administrativo, solo por el tiempo que demore el proceso de evaluación de idoneidad del proveedor invitado.

Anótese, comuníquese y publíquese en el Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública.



FELIPE VELÁSQUEZ SOLÍS

**JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**


CAV/JBE

Distribución

- www.mercadopublico.cl
- Plataforma institucional Lobby
- Gabinete
- Departamento de Administración y Finanzas
- Fiscalía Administrativa
- Oficina de Partes

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
ESPECIALIZADO DENOMINADO "DISEÑO
CONCEPTUAL Y MODELAMIENTO DE LOS
PROCESOS VOLUNTARIO COLECTIVO
(COMPENSACIONES) Y JUICIO
COLECTIVO, EN EL MARCO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE
LEY DEL SERNAC" E INVITA A
PARTICIPAR DEL PROCESO A
PROVEEDOR COMPETENTE PARA
DESARROLLAR LOS SERVICIOS.**

SANTIAGO, 14 MAR 2018

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 00186

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo Nº 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886; en la Ley Nº 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley Nº 21.053, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2018; la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta Nº 1079, de 2013, que delega facultades en la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, del Servicio Nacional del Consumidor; en la Resolución Nº 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1º Que, el año 2014 el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) experimentó un cambio en su Dirección, impulsando con ello nuevas orientaciones y desafíos para la Institución, destacando los proyectos de innovación, modernización y pre-fortalecimiento, como antesala a los cambios que supondrá la entrada en vigencia de la ley que fortalece a SERNAC y el modelo de protección a los consumidores.

2º Que, en 2015 y apoyado por el proyecto de Modernización (Hacienda BID) del que SERNAC es beneficiario, se inició un trabajo de gestión de procesos de negocio, basado en la metodología BPMN

Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2.0, concluyendo con una primera propuesta de cadena de valor y modelamiento de procesos de negocio a nivel 3.

3° Que las actividades y resultados señalados precedentemente han sido evaluados positivamente, siendo al efecto posible reconocer al interior de la organización el logro de los objetivos concebidos por la respectiva consultoría, como asimismo, la necesidad de considerar el modelamiento de procesos de las nuevas facultades legales con la metodología de trabajo que la organización ha comenzado a desarrollar.

4° Que, para este período, es necesario continuar con el desarrollo de este Plan Director, avanzando en el modelamiento de procesos de las posibles nuevas facultades legales del Proyecto de Ley.

5° Que, por las consideraciones anteriores y en el marco de los desafíos y fortalecimiento de SERNAC se requiere contratar un servicio de consultoría especializada para el diseño conceptual y modelamiento a nivel de detalle de los Procesos Voluntario Colectivo (nivel 1 de Compensaciones) y Juicio Colectivo, en el marco de la implementación del proyecto de ley antedicho.

6° Que, las labores precitadas, de acuerdo a los requerimientos técnicos que se especificarán en los términos de referencia, suponen una prestación de servicios especializados expertos que incluye un alto grado de conocimiento específico en modelos conceptuales de proceso, gestión de proceso de negocio en BPMN 2.0, Implementación de las facultades del proceso Voluntario Colectivo, y de procesos actuales vinculados a él, tales como, Proceso de Compensaciones y Juicio Colectivo, conocimiento de la estrategia organizacional, que estén reunidos en un proveedor con experiencia y trayectoria en asesoría a organizaciones para el desarrollo de sus estrategias, su alineamiento y despliegue como herramientas efectivas de gestión, así como en consultorías similares en contextos de Modernización y proyectos de ley en el sector público y en organizaciones orientadas a servicios.

7° Que, no es posible la realización de estos servicios por personal del SERNAC, puesto que la especialidad señalada no forma parte del perfil de los profesionales que actualmente se desempeñan en esta institución y además, por su naturaleza se trata de procesos que requieren ser acompañados de manera externa.

8° Que, la letra b) del artículo 105 del DS 250/2004 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, señala que los Servicios Personales Especializados son: *"aquéllos para cuya realización se requiere una preparación especial, en una determinada ciencia, arte o actividad, de manera que quien los provea o preste, sea experto, tenga conocimientos, o habilidades muy específicas. Generalmente, son intensivos en desarrollo intelectual, inherente a las personas que prestarán los servicios, siendo particularmente importante la comprobada competencia técnica*

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

para la ejecución exitosa del servicio requerido. Es el caso de proyectos de arquitectura, arte o diseño; proyectos tecnológicos o de comunicaciones sin oferta estándar en el mercado; asesorías en estrategia organizacional o comunicacional; asesorías especializadas en ciencias naturales o sociales; asistencia jurídica especializada y la capacitación con especialidades únicas en el mercado, entre otros."

9° Que, en virtud de lo dispuesto en la Ley 19.886 y su Reglamento, se confeccionaron los presentes Términos de Referencia que cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente contratación de servicios.

10° Que, por su parte, el inciso 2° del artículo 107 del DS 250/2004 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, regula el procedimiento para contratar servicios especializados de un monto inferior a 1000 UTM.

11° Que, siendo el presupuesto menor a 1.000 UTM, existen circunstancias o características del contrato que se han venido relatando que hacen del todo indispensable acudir al trato directo, además de verificarse en la especie que concurren los requisitos para considerar los servicios de "Consultoría especializada en diseño conceptual y modelamiento de los procesos voluntario colectivo (compensaciones) y juicio colectivo, para la implementación del proyecto de ley del SERNAC", como especializados, todo ello en conformidad a lo establecido en el artículo 107 del DS 250/2004 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886.

12° Que, este Servicio dispone de un monto total \$2.500.000 (dos millones quinientos mil pesos) impuestos incluidos, para la ejecución del servicio especializado antes mencionado.

13° Que, de acuerdo a lo informado por la Unidad de Compras y Abastecimiento, el servicio objeto de los términos de referencia que aprueba este acto administrativo, no se encuentra disponible en el catálogo de Convenios Marco administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

14° Las facultades que han sido delegadas a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

RESUELVO:

1° **APRUÉBANSE** los Términos de Referencia que se transcriben a continuación:

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

TÉRMINOS DE REFERENCIA CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN DISEÑO CONCEPTUAL Y MODELAMIENTO DE LOS PROCESOS VOLUNTARIO COLECTIVO (COMPENSACIONES) Y JUICIO COLECTIVO, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE LEY DEL SERNAC

I. INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional del Consumidor nace el año 1990. En el año 1997 se promulgó la Ley de Protección del Consumidor (Ley N°19.496), la cual, junto con plasmar los derechos de los consumidores, le otorgó determinadas facultades al SERNAC. En el transcurso del tiempo se han ido generando otras modificaciones a la ley que agregan nuevas responsabilidades a la institución, respondiendo de esa forma a las necesidades de la ciudadanía. Ejemplo de ello fue la última modificación, mediante la ley 20.555, la cual dispuso, entre otras materias, la creación del SERNAC Financiero.

El año 2014 el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) experimentó un cambio en su Dirección, impulsando con ello nuevas orientaciones y desafíos para la Institución, destacando los proyectos de innovación, modernización y pre-fortalecimiento, como antesala a los cambios que supondrá la aprobación del proyecto de ley que fortalecería a SERNAC en facultades sancionatorias, fiscalizadoras y normativas.

Este Proyecto de Ley fue ingresado al Congreso Nacional el 03 de junio de 2014, actualmente se encuentra en trámite de aprobación presidencial, en caso de aprobación de la ley, junto a las nuevas facultades, el Servicio se verá fortalecido tanto a nivel de dotación como presupuestario para así contar con los recursos que permitan la correcta implementación de las nuevas atribuciones que se espera asuma el SERNAC para una mayor protección de los consumidores.

En ese orden de cosas, se busca a través de la presente contratación, diseñar los Modelos Conceptuales de las futuras facultades legales, modelamiento de Procesos en BPMN 2.0 a nivel detallado de actividades, la descripción de éstas para una futura implementación, ya sea con tecnología o de forma manual, su documentación en fichas y análisis de los futuros procesos Voluntario Colectivo (Compensaciones) y Juicio Colectivo.

Para lo anterior, se requiere del apoyo y conducción de una consultoría experta, que aporte en el diseño conceptual de los macroprocesos, en modelamiento de procesos para las nuevas facultades legales de: Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de Compensaciones) y Juicio Colectivo, para su implementación en BPMN 2.0, con conocimiento acabado del modelo actual de procesos del negocio del SERNAC, su relación y contribución hacia la estrategia institucional, así como su documentación mediante fichas, donde se definan objetivos y métricas relativos a su gestión.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El liderazgo de esta contratación estará a cargo de la Subdirección de Desarrollo Institucional, en coordinación de su labor con la Subdirección Jurídica, cautelando así la integración del proyecto a la dinámica futura de la organización. Desde el punto de vista funcional, debe responder a los lineamientos institucionales y cumplir con los estándares éticos, de rigurosidad y confidencialidad propios de un proyecto declarado como prioritario y estratégico. De igual forma, le corresponderá un intenso relacionamiento con el área de Mejora de Procesos, del Departamento de Planificación Estratégica y Calidad, y con el Director Nacional del SERNAC, así como con las contrapartes del diseño de los procesos mencionados.

II. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo general de la contratación es Diseñar los Modelos Conceptuales de las futuras facultades legales relativos a los procesos Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo, efectuando el modelamiento de Procesos en BPMN 2.0 a nivel detallado de actividades, la descripción de éstas para una futura implementación, ya sea con tecnología o de forma manual y su documentación en fichas.

Para esta contratación, se tienen los siguientes objetivos específicos:

- Revisar y analizar documentación actual del SERNAC, respecto de la Ley N°19.496, que establece normas sobre protección y derechos de los consumidores, Proyecto de Ley del SERNAC, cadena de valor vigente, mapa de procesos institucional, Fichas de proceso de negocio del SERNAC, Informe N°1 y N°2 sobre modelamiento de Procesos de Protección e Informe final de Modelamiento de las nuevas facultades legales contenidas en el Proyecto de Ley de diciembre de 2017; Plan Director de la Estrategia Institucional, modelos similares en instituciones tales como: Dirección del Trabajo, Superintendencias, FNE, u otros
- Diseñar y documentar Modelo Conceptual de cada uno de los procesos Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo, integrados con los actuales procesos de negocio en la cadena de valor y Mapa de procesos vigentes del SERNAC.
- Modelar mediante la notación estándar BPMN 2.0, los procesos Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo, en su nivel operacional a nivel "2" y en el nivel técnico de detalle que describa las actividades, permitiendo su implementación y control, con miras a una futura implementación de sistemas TI legados y por adquirir.
- Analizar la necesidad de automatización de los nuevos procesos Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo, que se requerirá para la implementación de los futuros procesos.
- Documentar la estructura de los procesos Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo, en fichas, a nivel de detalle con actividades y descripción del flujo de la información. Las fichas deben considerar a lo menos, definición de objetivos, productos finales, e intermedios, clientes, proveedores, relación con otros procesos, roles y actividades necesarias, variables a controlar e

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

indicadores para análisis del desempeño de los procesos, SLA, modelos de gestión, registros a generar, entre otros.

- Plantear una propuesta de la Cadena de Valor y Mapa de Procesos del SERNAC, respecto de los procesos de negocio vigentes, generando un modelo preliminar, el cual será analizado por el equipo contraparte, con retroalimentación, para generar el modelo final a validarse por la autoridad del SERNAC.
- Realizar reunión de cierre de cada modelo conceptual y modelado de procesos en instancias participativas con actores involucrados, para efectuar proceso integrado y de aprendizaje institucional.

III. ACTIVIDADES A REALIZAR

Nº	Actividad	Descripción
1	Análisis de información	Analizar Información del Servicio, para lograr los resultados del proyecto considerando leyes, reglamentos, normativas, manuales, informes.
2	Diseñar y documentar Modelo Conceptual	Diseñar y documentar Modelo Conceptual de cada uno de los procesos voluntario colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y juicio colectivo
3	Modelar procesos	Considerar modelamiento en distintos niveles, desde lo macro a detalle de cada proceso.
4	Análisis de variables de procesos	Corresponde a definir variables en función de los modelos de los procesos.
5	Modelado de sistema de medición	Definir indicadores de resultado y de monitoreo, forma de medición y retroalimentación.
6	Presentaciones de avance	Preparar presentaciones de avance, exponer resultados y responder inquietudes.
7	Análisis de flujo de proceso	Analizar el modelo de los procesos, para identificar las rutas, posibles puntos de atochamiento o quiebres de información.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

IV. PRODUCTOS ENTREGABLES

Producto 1: Informe de análisis de la información estudiada como insumo para el diseño de los modelos conceptuales y modelado de los procesos voluntario colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo.

Producto 2: Informe con modelos conceptuales de los procesos voluntario colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo.

Producto 3: Informe con propuesta de modelamiento a nivel de detalle de los procesos voluntario colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y Juicio Colectivo, con descripción de actividades y flujo de la información, considerando registros a generar, roles y actividades necesarias, variables a controlar e indicadores de medición de los procesos.

Producto 4: Propuesta de Cadena de Valor y Mapa de Procesos del SERNAC que incorpore las nuevas facultades legales de Fiscalización, Voluntario Colectivo (nivel 1 proceso de Compensaciones) y Juicio Colectivo, en su relación con los procesos vigentes.

Producto 5: Informe final, que considere el producto N° 3 con los ajustes solicitados por la contraparte; análisis de las necesidades de automatización de los futuros procesos de negocio, fichas de los procesos voluntario colectivo (nivel 1 proceso de Compensaciones) y Juicio Colectivo; con recomendaciones y oportunidades de mejora.

V. REQUISITOS Y PERFIL DEL OFERENTE

1. Persona natural o jurídica inscrita en Mercado Público que no esté afectada a las inhabilidades establecidas en el artículo 4 de la Ley 19.886 y que, además, no haya sido sancionada con la pena de prohibición perpetua o temporal para contratar con el Estado, en virtud de lo dispuesto en los artículos N° 8° N° 2) y 10° de la Ley N° 20.393.

2. Persona natural o jurídica con conocimiento y experiencia experta en diseño de Modelos Conceptuales de Procesos, Modelamiento experto en BPMN 2.0, gestión de riesgos, gestión de proyectos, estrategias y modelos de gestión de la calidad.

3. Persona natural o jurídica con conocimiento comprobado de la estructura organizacional, funciones, atribuciones, cadena de valor y mapa de procesos de negocio del SERNAC, lo que se acreditará mediante declaración jurada del oferente o presentación de boletas de honorarios u órdenes de compra asociadas al cumplimiento de este requisito.

4. Persona natural o jurídica que posea una amplia y reconocida trayectoria académica, mediante Cátedras en Universidad del Estado en el ámbito de gestión de procesos, con al menos 8 años en consultorías similares, en contextos de Modernización del Estado, Consultorías de Gestión de Procesos, particularmente en Gestión del Riesgo, Gestión de la Calidad, y Planificación Estratégica.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5. Experiencia en proyectos en el sector público y privado no inferior a 8 años y en no menos de 4 organismos públicos, en: modelado y gestión de procesos, gestión del riesgo de negocio, gestión de la calidad y planificación estratégica.

Estos requisitos podrán ser acreditados por el oferente mediante los respectivos certificados que den cuenta del hecho, por el currículum del ejecutor o jefe de proyecto o el de la persona jurídica, o por declaraciones juradas que así lo manifiesten, salvo en el caso de aquellos requisitos que se hayan especificado las formas de verificación.

VI. PLAZOS Y VIGENCIA DEL CONTRATO

La prestación de los servicios contratados tendrá una duración de 45 días corridos a partir de la celebración del contrato, según se fundamentará en el numeral XI, letra d) de estos términos.

Los plazos de días, para efectos de esta contratación, será de días corridos, esto es, se considerarán para su cómputo los días sábado, domingo y festivos, caso en el cual, si el último día del plazo es inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

VII. PRESUPUESTO DISPONIBLE

El presupuesto consultado para la prestación de los servicios requeridos asciende a la suma total de \$2.500.000.- (Dos millones quinientos mil pesos) impuestos incluidos.

VIII. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento de contratación se regirá por las normas contenidas en la Ley N° 19.886 y en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 250, de 2004 (Hacienda), en especial por lo señalado en el artículo 107 de este cuerpo reglamentario (supletoriamente se aplicarán las normas de la Ley N° 19.880); y consultará las siguientes etapas:

1.- SERNAC dictará una resolución fundada por medio de la cual aprobará los presentes términos de referencia e invitará a ofertar a un proveedor determinado (persona natural o jurídica) que se encuentre inscrito en Mercado Público. Dicho acto administrativo será publicado en el Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

2.- El proveedor invitado tendrá un plazo de **3 días hábiles**, contados desde la publicación de los términos de referencia en el portal www.mercadopublico.cl, para presentar su oferta económica-técnica y la documentación de respaldo que se especifica a continuación, de acuerdo con lo señalado en el punto V "requisitos y perfil del oferente":

a) Anexo: Declaraciones Juradas de Habilidad; debidamente llenadas y firmada por el oferente (persona natural) o el representante legal del proponente (persona jurídica). De esta forma acreditará que no le afecta ninguna de las inhabilidades indicadas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la Ley N° 19.886, y que no ha sido sancionado con la pena de prohibición perpetua o

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

temporal para contratar con el Estado en virtud de lo dispuesto en los artículos 8º Nº 2) y 10º de la Ley Nº 20.393.

- b) Currículo del o los profesionales que estarán a cargo del servicio.
- c) Currículum institucional del oferente, si fuere persona jurídica.
- d) Certificados de experiencia comprobada en servicios similares, o aquella(s) que figure(n) en el currículo del oferente o en declaración jurada por escrito que acredite dicho requisito.
- e) Copia de antecedentes académicos de respaldo.
 - a) **La Oferta Técnica** deberá contener al menos los siguientes puntos:
 - **Objetivos de la actividad.**
 - **Propuesta metodológica.**
 - b) **La oferta económica** deberá ser expresada en moneda nacional (pesos chilenos) y especificar el pago de los impuestos que correspondan.

La Oferta económica-técnica, que tendrá una vigencia mínima de 60 días corridos, desde su presentación, deberá satisfacer íntegramente los requerimientos del Servicio en la materia que es objeto del presente proceso de contratación, sujetándose estrictamente a las especificaciones y requerimientos que se señalan en estos términos de referencia.

Sin perjuicio de lo anterior, el proponente podrá integrar propuestas específicas que agreguen valor al diseño esbozado en aquellas, en función del objetivo general definido.

Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del oferente, no dando origen a indemnización alguna en caso de ser calificado como no idóneo o rechazarse su propuesta.

La presentación de una oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en los presentes términos de referencia, sin necesidad de declaración expresa.

Si el proveedor invitado no presentare su oferta dentro del plazo señalado, se entenderá, para todos los efectos legales, que renuncia a participar del presente proceso de contratación. Si presentare su oferta dentro de plazo, pero no acompañare uno o más de los antecedentes de respaldo requeridos, se le concederá un plazo adicional improrrogable de **cinco días hábiles** para suplir la omisión o cumplir con su entrega.

3.- Una vez presentada la oferta económica-técnica dentro de plazo, con todos los antecedentes requeridos, SERNAC procederá a calificar la idoneidad técnica del proveedor, de acuerdo a los requisitos exigidos en los presentes términos de referencia. En caso de estimarse idóneo se procederá a determinar si su oferta se ajusta a lo requerido y resulta conveniente a los intereses del SERNAC. Si no se estimare idóneo o su oferta económica-técnica no resultare

Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ajustada a estos términos o conveniente a los intereses institucionales, se procederá a rechazar su propuesta y a invitar en el mismo acto a un nuevo proveedor, el que se sujetará a las mismas reglas.

4.- Si el oferente fuere estimado idóneo y su oferta económica-técnica considerada ajustada y conveniente, SERNAC dictará una nueva resolución fundada que así lo declare. Dicho acto administrativo será publicado oportunamente en el Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública, con todos los documentos de respaldo que corresponda.

5.- Una vez publicada dicha resolución, el proveedor tendrá el plazo de **10 días hábiles** para suscribir el respectivo contrato. En el evento que el proveedor no concurra a la celebración del contrato, SERNAC procederá a invitar a un nuevo proveedor, el que se sujetará a las mismas reglas contenidas en estos términos de referencia.

IX. COMISIÓN EVALUADORA DE IDONEIDAD

Para efectos de verificar y evaluar la idoneidad del proveedor que se invitará, se formará una "Comisión Evaluadora de Idoneidad", en adelante la "Comisión" integrada por las/los siguientes funcionarios/as, o por quienes los subroguen, reemplacen o sean designados al efecto:

- Subdirectora de Desarrollo Institucional.
- Coordinadora de Modernización, Subdirección de Desarrollo Institucional.
- Jefatura de Planificación Estratégica y Calidad.

La Comisión, podrá escuchar la opinión de profesionales expertos en otras áreas, quienes podrán actuar conjunta o separadamente a instancia de la Comisión.

La Comisión deberá elaborar un acta con su conclusión, la que dará cuenta del cumplimiento por parte del proveedor del perfil, requisitos y condiciones contemplados en estos Términos de Referencia, ya detallados en los puntos precedentes. Dicha acta deberá hacer referencia, a los siguientes puntos:

- a. Revisión de antecedentes académicos: Para ello el proveedor deberá adjuntar copia de sus títulos, grados y diplomados y/o certificaciones.
- b. Trayectoria profesional: Para ello el proveedor deberá acompañar su currículum, donde deberá describir las labores y actividades realizadas.
- c. Experiencia con la que cuenta el proveedor, para lo cual deberá adjuntar los respectivos certificados que la acrediten, o su señalamiento en el respectivo currículum, al tenor de lo indicado en estos términos de referencia.
- d. Trayectoria académica: Para ello el proveedor deberá acompañar su currículum, donde deberá describir sus cátedras y publicaciones.
- e. Realización de trabajos en el área relacionada con la materia de los servicios requeridos.
- f. Que la propuesta ofertada, esté en conformidad a los requisitos, condiciones y exigencias contenidas en estos términos de referencia.
- g. Que la propuesta económica, no supere el presupuesto contemplado para la contratación del presente servicio personal especializado.

X. ANTECEDENTES CONTRACTUALES

- A. **Requisitos, plazo y documentos necesarios para elaborar y suscribir el contrato de prestación de servicios.**

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En caso de resultar favorable la evaluación de idoneidad, el proveedor deberá entregar los siguientes antecedentes:

1. Certificación de encontrarse inscrito y tener la calidad de "hábil" para contratar con el Estado en www.chileproveedores.cl.

2. 2.1. Personas naturales:

Fotocopia de la cédula de identidad, por ambos lados, y fotocopia del R.U.T., si lo tuviere.

Documentación donde conste la iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.

2.2 Personas jurídicas con o sin fines de lucro:

a) Certificado de vigencia del oferente emitido por la autoridad competente, con una antigüedad no superior a 90 (noventa) días al día de su presentación.

b) Copia simple del instrumento en el que conste la personería del representante y sus facultades. Si la ley exigiere que el documento en donde conste la personería se encontrare inscrito, deberá acompañarse la copia de la inscripción o certificado de vigencia respectivo, en ambos casos con una antigüedad no superior a 90 (noventa) días al día de su presentación.

c) Fotocopia del Rol Único Tributario.

d) Además, deberán enviar, según se trate de:

Personas jurídicas con fines de lucro:

— Copia simple del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.

— Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.

— Copia de la inscripción del extracto de constitución y modificaciones de la sociedad en el Registro de Comercio, emitido por el correspondiente Conservador, si se tratare de sociedades.

Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa.

Personas jurídicas sin fines de lucro:

— Copia simple de sus Estatutos o del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.

— Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.

— Copia simple del Instrumento donde consten las facultades del representante legal de la entidad, si lo hubiere.

2.3 Personas jurídicas creadas según lo dispone la Ley N° 20.659

a) Fotocopia del Rol Único Tributario.

b) Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa

c) Certificado de Estatutos actualizado, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades vigente al día de su presentación.

d) Certificado de vigencia, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad vigente al día de su presentación.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2.4 Personas extranjeras:

Deberá escoger una de las siguientes alternativas:

- a) Otorgar y constituir mandato con poder suficiente a persona domiciliada en Chile.
- b) Constituir una sociedad de nacionalidad chilena.
- c) Constituir una agencia en Chile.

En los tres casos anteriores el objeto del acto jurídico deberá comprender la ejecución del contrato en los términos de la Ley N° 19.886.

Excepción

El proveedor podrá exceptuarse de presentar estos antecedentes si ellos se encuentran en el portal www.chileproveedores.cl, con las vigencias requeridas precedentemente.

B. Declaraciones juradas (en relación a la mantención de saldos insolutos con trabajadores y número e identificación de socios)

El proveedor declarará que se encuentra en estado hábil en el portal www.chileproveedores.cl, lo que acreditará mediante documento fehaciente. Además, entregará las siguientes declaraciones juradas, documentos que formarán parte del contrato que se suscriba para todos los efectos legales:

- a) Declaración jurada sobre Inhabilidades e incompatibilidades para celebrar contratos con el Estado.
- b) Declaración jurada donde declara si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.
- c) Declaración jurada donde se identifica a los socios de la sociedad.

C. No aceptación de la contratación

Se entenderá que el oferente seleccionado no acepta la contratación en los siguientes casos:

- No concurra a suscribir el contrato, en el plazo señalado por SERNAC, por causas imputables al proveedor.
- Al momento de formalizar la contratación, no tenga la calidad de hábil en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado.
- No entregue los documentos señalados precedentemente, para la formalización del contrato.
- Si el oferente idóneo es inhábil para contratar con el Estado o con el SERNAC.
- Si el oferente idóneo no se inscribe en el Registro de Proveedores, dentro del plazo de 10 días corridos, contados desde la fecha de la resolución que autoriza el trato directo con el proveedor.
- Si modificare su oferta o se desistiere de ella.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

XI. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO

- a) Individualización del contratista**
- b) El objeto y características del servicio contratado**
- c) Las obligaciones esenciales del contrato**

d) La vigencia del contrato

El contrato tendrá una duración de 45 días. Por razones de buen servicio, relacionadas con la inminente aprobación del Proyecto de Ley del SERNAC y que implican un trabajo institucional coordinado entre las tres Subdirecciones, sumadas las últimas modificaciones del proyecto de ley que reducen los tiempos de vacancia y adelantan su implementación, se requiere del diseño conceptual de las nuevas facultades y el modelamiento de procesos a la brevedad, por lo cual las prestaciones que deriven de esta convención comenzarán a ejecutarse con anterioridad a la total tramitación del acto administrativo que apruebe dicho acuerdo de voluntades, esto es, se iniciarán desde la fecha de suscripción del contrato. No obstante, aquello, el pago únicamente podrá efectuarse una vez verificada la total tramitación del acto aprobatorio.

e) Del precio y forma de pago

El precio del contrato será el ofertado por el proponente, cuyo monto no podrá superar el presupuesto estimado para la presente contratación de \$2.500.000.- (Dos millones quinientos mil pesos) Impuestos Incluidos.

El pago se efectuará contra la entrega de productos señalados previamente en el punto IV de estos Términos de Referencia, en formato papel y disco compacto (CD), a plena satisfacción de la contraparte técnica del SERNAC, previa presentación de la factura o boleta correspondiente, y según la siguiente distribución:

Productos 1, 2 y 3	Al día 25	1.100.000
Productos 4 y 5	Al día 40	1.400.000

La factura o boleta de honorarios deberá indicar una breve glosa descriptiva del servicio entregado. El SERNAC pagará dentro de un plazo máximo de 30 días corridos, contados desde la fecha de ingreso de la misma en la Oficina de Partes del SERNAC, ubicada en calle Teatinos N° 50, primer piso, comuna de Santiago, Región Metropolitana. Dicha modalidad de pago se aplicará en conformidad con los procedimientos establecidos en el artículo 2 de la Ley N° 19.983, ratificados mediante Oficio N° 8143, de fecha 5 de agosto del año 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior el SERNAC podrá objetar el documento tributario, en virtud del artículo 3 de la Ley N° 19.983. La reclamación correspondiente deberá ejercerse dentro de 30 días corridos siguientes a su recepción. En este caso, el reclamo deberá ser puesto en

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

conocimiento del emisor de la factura por carta certificada, o por cualquier otro modo fehaciente, conjuntamente con la devolución de la factura y la guía o guías de despacho, o bien junto con la solicitud de emisión de la nota de crédito correspondiente. El reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.

SERNAC no pagará anticipo alguno al proveedor.

f) Pago de Remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

Tratándose este de un contrato de prestación de servicios, en caso que el proveedor 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 del contrato deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el proveedor acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato.

El SERNAC exigirá al contratista que proceda a dichos pagos, debiendo presentar este último, a la mitad del período de ejecución del contrato, los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El contratista también podrá presentar el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales, otorgado por la Dirección del Trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la adjudicataria, dará derecho a SERNAC a dar por terminado el contrato, de forma anticipada.

g) Contraparte técnica

El SERNAC designa como Contraparte Técnica encargada de coordinar, supervisar y dar aprobación al trabajo ejecutado, a la **Subdirectora de Desarrollo Institucional** de la **Subdirección de Desarrollo Institucional**. El contratista a su vez deberá designar una contraparte e informarlo oportunamente al SERNAC.

En tal calidad, la contraparte técnica del Servicio se encargará de:

1. Control y supervigilancia del cumplimiento del contrato.
2. Recibir a conformidad el/los productos contemplados para el desarrollo del servicio, planteando al contratista las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes, las cuales serán siempre obligatorias para el proveedor.
3. Autorizar por escrito adecuaciones a la ejecución de los servicios que no alteren sustancialmente las prestaciones requeridas, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, siempre que no implique una modificación al contrato, caso en que se procederá conforme a lo señalado en el literal siguiente.
4. Será instructor en el procedimiento administrativo de aplicación de multa y término anticipado del contrato.
5. Proponer al Director Nacional del SERNAC la aplicación de multas, el término anticipado del contrato y el cobro de la boleta de garantía cuando corresponda.

La empresa deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la Contraparte Técnica de SERNAC.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La Contraparte Técnica de SERNAC podrá exigir la separación de cualquier trabajador del proveedor, por incumplimiento, incapacidad u otro motivo grave que haya comprobado.

Las comunicaciones oficiales entre ambas partes se efectuarán mediante correo electrónico, salvo que en estos Términos de Referencia se establezca la notificación por carta certificada, o se requiera notificar una Resolución Administrativa. El contratista deberá informar la dirección de correo electrónico al SERNAC antes de la celebración del contrato.

h) Modificación del contrato

1.- De las prestaciones. SERNAC se reserva el derecho, por razones de conveniencia, de ordenar, durante la ejecución del servicio contratado, la realización de aumentos o disminuciones a tales servicios. Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 25% (veinticinco por ciento). Dichas modificaciones deberán ser aprobadas mediante el acto administrativo que corresponda.

2.- De los plazos. SERNAC se reserva el derecho de modificar el plazo de ejecución del contrato, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo, siempre y cuando tal circunstancia se deba a causas no imputables al proveedor, lo que será evaluado considerando, además, que la modificación no influya en el objeto de la convención. La modificación del plazo de ejecución del contrato deberá, en todo caso, ser sancionada mediante el acto administrativo que corresponda.

i) Sanciones por incumplimiento

Se aplicará una multa de 2 UF por cada día de atraso en la entrega de los productos comprometidos y detallados en el punto IV, con un tope de 6 UF.

Tratándose de incumplimiento de obligaciones que no tienen asociado un plazo y que generen un impacto sustantivo en el cumplimiento de los objetivos concebidos para la contratación, sin que exista una razón de fuerza mayor o caso fortuito que lo justifique calificado por la Contraparte Técnica, se podrá poner término anticipado al contrato.

j) Término anticipado del contrato

El contrato administrativo respectivo podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13 de la Ley de Compras o del artículo 77 de su Reglamento, las cuales se entienden por íntegramente reproducidas en los presentes Términos de Referencia, entre ellas, el incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante. Se entenderá que existe incumplimiento grave, entre otras hipótesis, cuando el contratante no cumpla con el deber de confidencialidad que se establece en estas bases; si el proveedor subcontractara o cediera a terceros los derechos y obligaciones que nacen de la contratación de los servicios requeridos, sin causa justificada por la contraparte técnica de SERNAC, cuando el contratante incumpla las obligaciones establecidas en los Términos de Referencia y/o el plazo de entrega de los productos señalados en el punto IV de estos términos de referencia y demás a que se haya comprometido el contratista, el no pago de las multas en los plazos señalados según procedimiento y cuando aparezca que se exceda el tope de multas señalado en el literal anterior.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

k) Procedimiento de aplicación de multas y término anticipado

Cuando la Contraparte Técnica detecte un hecho constitutivo de una infracción que dé lugar a la aplicación de una sanción o al término anticipado de la convención, comunicará a la brevedad dicha situación al contratado por escrito, quien tendrá un plazo de 5 días para efectuar sus descargos.

En dichos descargos el proveedor podrá hacer valer todos los derechos que la Ley N° 19.880 le reconoce en su calidad de interesado en un procedimiento administrativo, pudiendo, a modo de ejemplo, proponer las actuaciones o diligencias que estime necesarias, así como solicitar o acompañar los medios de prueba que estime convenientes.

La Contraparte Técnica tendrá la calidad de instructor en el procedimiento administrativo que se desarrolle, pudiendo ordenar la apertura de un período de prueba, a fin de practicarse cuantas diligencias probatorias juzgue pertinentes.

Una vez concluida la instrucción del procedimiento o habiendo expirado el plazo para recibir los descargos sin que se hayan remitido, se procederá a emitir un informe por la Contraparte Técnica en el cual se podrá proponer a SERNAC, la aplicación de una sanción o el término anticipado del contrato, lo cual se concretará mediante resolución fundada de esta autoridad, que será notificada a través de carta certificada, dirigida al domicilio del contratado, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos.

El proveedor podrá reclamar de este acto mediante los recursos y dentro de los plazos que establece la legislación vigente.

Quedando a firme el acto administrativo que dispone la aplicación de una multa, se descontará su importe de la factura que estuviere pendiente de pago. El saldo que no pudiera ser cubierto por ese medio, deberá ser enterado por el proveedor dentro del plazo de 10 días contados desde el requerimiento del SERNAC, a través de correo electrónico.

En caso de término anticipado del contrato, este se entenderá terminado en el plazo que señale el acto administrativo que le ponga término, plazo que se contará desde la notificación al proveedor de su total tramitación.

Si la terminación del contrato irroga perjuicios al SERNAC, éste podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes.

El procedimiento anterior no se aplica a la resciliación o mutuo disenso de las partes.

l) Cesión y subcontratación

Se prohíbe la subcontratación, por tratarse de la prestación de servicios personales profesionales que atienden a la especialización del proveedor.

El Contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen de este procedimiento de contratación, sin perjuicio de que los documentos justificativos de los créditos que emanen del mismo podrán transferirse de acuerdo a las normas del derecho común y de aquellas contenidas en la Ley N° 19.983.

m) Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

El proveedor contratado y su personal, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tenga acceso antes, durante y con posterioridad al desarrollo de este contrato. En consecuencia,

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

toda la información que proporcione el SERNAC, cualquier sea su formato o soporte, relacionada o no con la ejecución de este contrato, podrá ser utilizada en forma exclusiva y restringida, únicamente, por el oferente que se adjudique el presente servicio especializado y para los fines de éste. En consecuencia, no podrá divulgar y/o entregar a terceros, ni aun bajo pretexto de haber terminado el contrato, por cualquier causa, los datos proporcionados y será de su responsabilidad implementar los mecanismos necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga un uso distinto al previsto por el SERNAC y/o por el titular de los datos o antecedentes al momento de prestar su autorización o consentimiento. SERNAC podrá pedir al oferente información sobre estos mecanismos y su forma de implementación. Esta prohibición no cesa por el vencimiento o término anticipado del contrato.

Cualquier documento al que haya accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del contrato, deberá ser devuelto por el proveedor al finalizar la ejecución del mismo.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte del prestador de servicios y/o sus dependientes, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al SERNAC para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados o dependientes, y quienes resulten responsables. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar al término anticipado de la convención y al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del mismo, cuando corresponda, según determine SERNAC. Si la ejecución del contrato ya se hubiere verificado, SERNAC podrá, además, iniciar las acciones legales que correspondan, respondiendo el contratista de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

Finalmente, se deja constancia que el Servicio Nacional del Consumidor se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y de su Reglamento y además por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes del proveedor relativos a este contrato y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales. Se establece, además, que a través del banner de Gobierno Transparente el proveedor podrá acceder a la política de seguridad de la información de SERNAC.

n) Interpretación e información

El contrato, así como los presentes Términos de Referencia, se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la presente contratación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación, primará lo dispuesto en estos términos de referencia por sobre lo establecido en la oferta del proveedor.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Cualquier falta, descuido u omisión del proveedor en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al objeto de la asesoría, no lo exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración del informe. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurra para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

o) Propiedad intelectual

El informe, objeto del contrato, los documentos asociados y, en general, toda obra material o intelectual que se elabore en cumplimiento del presente convenio, serán de propiedad del SERNAC, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo el proveedor realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa del SERNAC.

A continuación, se presentan los anexos señalado en el Título VIII "Procedimiento de contratación", N° 2 letra a) de los presentes términos de referencia.

ANEXO DECLARACIÓN JURADA INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA PRESENTAR OFERTAS

Señores

Servicio Nacional del Consumidor

Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA *	
O PROPONENTE PERSONA NATURAL	
CEDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento que, como persona natural o la empresa (persona natural o jurídica), al momento de la presentación de la oferta, registra condena por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4°, inciso 1°, parte final de la Ley N° 19.886.

Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

La entidad que represento no se encuentra afecta a inhabilidades perpetuas o temporales para presentar ofertas, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica.

Asimismo, declaro bajo juramento que, esta persona o empresa, ni sus dependientes o asociados, tienen alguna inhabilidad o incompatibilidad establecida en la legislación vigente, que les impida realizar ofertas o ser adjudicatarios de procesos licitatorios de la Administración del Estado.

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

(*) Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de ser seleccionado para el presente servicio especializado. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO DECLARACIÓN JURADA INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR

Señores:

Servicio Nacional del Consumidor.

Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN O PROPONENTE PERSONA NATURAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento, que:

1.- La entidad que represento, no es una sociedad de personas de la que forme parte algún funcionario directivo del Servicio Nacional del Consumidor o una

Gobierno de Chile

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

persona que esté unida a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575; ni tampoco una sociedad en comandita por acciones o anónima cerrada en que aquellos y éstas sean accionistas; ni una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital.

2.- La entidad que represento no se encuentra afecta a inhabilidades perpetuas o temporales para celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica.

3.- La entidad que represento no le afecta ninguna de las inhabilidades previstas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la Ley N° 19.886

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
REGISTRO DE SALDOS INSOLUTOS DE REMUNERACIONES O COTIZACIONES**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN O PROPONENTE PERSONA NATURAL

CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO

DOMICILIO

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

--	--

Declaro bajo juramento, que la entidad que represento registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Firma del representante del proveedor

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
IDENTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES
DE LA SOCIEDAD**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN O PROPONENTE PERSONA NATURAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	
RAZÓN SOCIAL	RUT

La entidad que representa tiene los siguientes socios y accionistas principales:

Nº	Nombre completo o razón social	RUT
1		
2		
3		
4		

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5		
6		

Firma del representante legal del proveedor

Santiago, _____ de _____ de _____

2° INVÍTASE a ofertar al proveedor que cuente con las competencias necesarias para llevar a cabo el servicio especializado de "consultoría especializada en diseño conceptual y modelamiento de procesos voluntario colectivo (nivel 1 proceso de compensaciones) y juicio colectivo para la implementación del proyecto de ley del SERNAC", a través del portal de Mercado Público, a objeto que presente su oferta y los antecedentes necesarios para verificar su idoneidad.

3° IMPÚTESE el gasto que irroque la presente resolución al ítem 22, subtítulo 11, asignación 999 del presupuesto vigente para el año 2018, de este Servicio Nacional del Consumidor.

4° PUBLÍQUESE la presente resolución en el sistema de información www.mercadopublico.cl, de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

REFRÉNDESE Y ANÓTESE.



[Handwritten signature]
FELIPE VELÁSQUEZ SOLÍS

**JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**



ABP/KAS/VPC/ACS/GAV
R.J.4317

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Gabinete
- 2.- Unidad de Modernización - SDDI
- 3.- Fiscalía Administrativa
- 4.- Departamento de Administración y Finanzas
- 5.- Oficina De Partes y archivo

REFRENDACION

Servicio Nacional del Consumidor
Centro de Costo 5001
Cta. Presupuestaria 2211999
Total Obligación \$ 2.500.000



