

PROVIDENCIA,

24 MAR 2017

EX. N° 540.1 VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, lo establecido en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada.-

CONSIDERANDO: Que mediante Memorandum N° 6.712 de fecha 21 de Marzo de 2017, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para la “**CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA DE DIAGNOSTICO, MEDICIÓN DE LÍNEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES.**”.-

DECRETO:

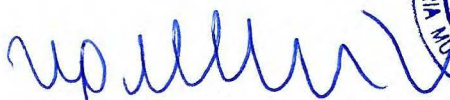
- 1.- Apruébanse las Bases Administrativas y Bases Técnicas que regirán la licitación pública para la “**CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA DE DIAGNOSTICO, MEDICIÓN DE LÍNEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES.**”, las que para todos los efectos legales, forman parte integrante de este decreto.-
- 2.- Llámase a propuesta pública para la “**CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA DE DIAGNOSTICO, MEDICIÓN DE LÍNEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES.**”.-
- 3.- PRESENTACIÓN DE CONSULTAS: A través del Portal Mercado Público hasta las 14:00 horas del día 28 de Marzo de 2017.-
- 4.- ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS: A través del Portal Mercado Público, desde las 16:00 horas del día 31 de Marzo de 2017.-
- 5.- FECHA CIERRE RECEPCION DE OFERTAS: A las 14:00 horas del día 5 de Abril de 2017.-
- 6.- FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA: A las 16:00 horas del día 5 de Abril de 2017.-
- 7.- El encargado del proceso es don **RICARDO QUEZADA CANCINO**, de la Secretaría Comunal de Planificación.-
- 8.- Publíquese el llamado a propuesta pública, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, el día 24 de Marzo de 2017.-

HOJA N° 2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 540 DE 2017.-

9.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para la “CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA DE DIAGNOSTICO, MEDICIÓN DE LÍNEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES.”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- RUTH RAMIREZ CALDERON
[REDACTED]
DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
- LORENA CASSINA MALLEA
[REDACTED]
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
- RODRIGO VARGAS QUIROZ
[REDACTED]
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

Anótese, comuníquese y archívese.-



MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal





EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

PLH/MRMQ/ENGE/cbo.-

Distribución:

Interesado
Secretaría Comunal de Planificación
Dirección de Administración y Finanzas
Dirección de Control
Dirección Jurídica
Archivo
Decreto en Trámite 815,

Memorando N° 6712. -

Antecedente: Resolución Exenta N° 11221/2016 de La SUBDERE.

Materia: Solicita aprobación licitación pública
"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE DIAGNOSTICO, MEDICION DE LINEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES",

PROVIDENCIA, 21 MAR. 2017

DE : SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
A : EVELYN MATTHEI FORNET
ALCALDESA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

De mi consideración y acuerdo a lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, adjunto remito a Ud. expediente de licitación para el llamado a Propuesta Pública denominado "CONTRATACION DE CONSULTORIA DE DIAGNOSTICO, MEDICION DE LINEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES, para su consideración y trámites correspondientes.

Dado que este estudio es financiado por la SUBDERE, es que las Bases fueron confeccionadas utilizando antecedentes y formatos enviados por ellos para este tipo de estudios, no obstante el orden es diferente a las últimas Bases actualizadas éste año 2017, éstas fueron adecuadas a ellas. El responsable administrativo de esta licitación es Ricardo Quezada Cancino, el responsable técnico es Lorena Cassina Mallea, ambos de la SECPA.

Con el fin de dar cumplimiento a las Bases Administrativas, acápite N° 9. de la "Evaluación de las Ofertas", me permito solicitar además que se designe a los siguientes funcionarios como integrante de la Comisión Evaluadora:

- Ruth Ramírez Calderón, [REDACTED] Administración Municipal.
- Lorena Cassina Mallea, [REDACTED] Secretaría Comunal de Planificación.
- Rodrigo Vargas Quiroz, [REDACTED] Secretaría Comunal de Planificación.

Saluda atentamente a Ud.,


PEC/HAA/RCC/SDRI/sdri.

Distribución/Archivo correlativos 2017.

Archivo Carpeta "CONTRATACION DE CONSULTORIA DE DIAGNOSTICO, MEDICION DE LINEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES"

V° B° Dirección Municipal

V° B° Administración Municipal


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
Secretaria Comunal de Planificación

24-3-2017

C.B.

796

24-3-2017

V° B° Dirección de Control

ALCALDESA

CHILE V° B° Alcaldía



Providencia

Secretaría Comunal de Planificación

LICITACIÓN PÚBLICA

“CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA DE LÍNEA DE BASE ESTÁNDARES DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”

CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

| | |
|---|---------------------|
| Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl | 24 de marzo de 2017 |
| Presentación de consultas hasta las 14:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl | 28 de marzo de 2017 |
| Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 16:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl | 31 de marzo de 2017 |
| Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 14:00 horas. | 5 de abril de 2017 |
| Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 16:00 horas. | 5 de abril de 2017 |

LICITACION PÚBLICA

"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE DIAGNOSTICO, MEDICION DE LINEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES"

BASES ADMINISTRATIVAS

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Providencia, en adelante "LA MUNICIPALIDAD", mediante el presente documento, llama a Licitación Pública para la: "CONTRATACION DE CONSULTORIA DE DIAGNOSTICO, MEDICION DE LINEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES", enmarcados en el Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Municipalidad, propuesta de simple y objetiva especificación.

Las presentes bases reglamentan la propuesta pública, sin perjuicio, de lo establecido en las Bases Técnicas, respuestas a las consultas y aclaraciones, modificaciones si las hubiere, orden de compra, que en este caso puntual y en consideración al monto de la propuesta bajo el umbral de las 1000 UTM y en conformidad a las modificaciones al reglamento de la ley 19886 artículo 22 y 63, viene en formalizar la presente propuesta, mediante su sola emisión en el portal, y todo antecedente que conforme el proceso y lo regule en sus disposiciones y requerimientos.

Formarán parte integrante de la presente licitación pública la siguiente documentación:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Anexos de licitación.
- Decreto que aprueba Bases.
- Consultas, respuestas y aclaraciones.
- Modificaciones, por resolución fundada
- Acta de Apertura.
- Acta de Evaluación y Propuesta de la comisión.
- Decreto de Adjudicación.
- Orden de Compra/que dado el monto de la propuesta formalizara para todos los efectos el servicio
- Toda otra documentación que se le exija a las oferentes presentados en tiempo y forma.

Para todo efecto de trámites administrativos de la presente Licitación, la totalidad de la documentación que presente el oferente deberá corresponder a la misma persona natural o jurídica que participa de la propuesta o compra. Cualquier documento presentado a nombre de una persona distinta del participante, implicará el rechazo de la oferta respectiva.

1. MANDANTE Y UNIDAD TÉCNICA:

- 1.1. La Entidad Mandante: Municipalidad de Providencia
- 1.2. La Unidad Técnica: Secretaría Comunal de Planificación

2. FINANCIAMIENTO Y PRESUPUESTO DISPONIBLE:

La presente licitación se financia con Fondos del presupuesto municipal provenientes de la Subsecretaria de

Desarrollo Regional y Administrativo, de acuerdo a la Resolución Exenta N° 11221/2016 asignación presupuestaria: **Cuenta N° 215-22-11-999 "Servicios Técnicos y Profesionales- Otros"**.

El **Presupuesto Total** es de \$ **15.000.000**. (Quince millones de pesos), inferior a las 500 UTM, por lo tanto no pasa a la aprobación del Concejo.

3. MATERIA DE LA LICITACIÓN:

La presente Licitación está referida a la **"CONTRATACION DE UNA CONSULTORIA DE DIAGNOSTICO, MEDICION DE LINEA DE BASE Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES"** y tendrá una vigencia de 3 meses.

3.1. Objetivo General:

Establecer la **situación inicial** de los servicios municipales indicados en las Bases Técnicas, punto 2 de antecedentes, respecto a los estándares e indicadores de calidad y cantidad de los servicios municipales (Anexo ABT1), calculando los valores de la línea base, en materia de estándares, así como de los costos de provisión de los servicios (Anexo ABT3), determinando las brechas respectivas, y recomendando las acciones y proyectos más relevantes para alcanzar en el corto y mediano plazo los estándares o reducir la brecha (Anexo ABT4).

3.2. Objetivo Específico:

Diagnosticar la **situación inicial del municipio** en relación a la gestión de los servicios municipales seleccionados para esta consultoría, determinando el grado de desarrollo de los **procesos de dirección, gestión y producción** de los servicios municipales, el nivel de **identificación, caracterización y segmentación de sus clientes, usuarios y beneficiarios del servicio**, el nivel de su **gestión de reclamos**, el uso de instrumentos para medir la satisfacción de sus clientes, y el uso de sistemas de monitoreo y evaluación de los resultados de la gestión, incorporando en este análisis el contexto y variables territoriales del municipio.

- a. Calcular los valores de la línea base de los estándares e indicadores básicos de calidad y cantidad (Anexo ABT1), determinando las brechas existentes.
- b. Estimar los costos "actuales" y del "estándar básico" de provisión de los servicios (Anexo ABT3), y en el caso que este cálculo no sea posible de verificar por la ausencia parcial o total de los medios de verificación pertinentes, proponer un valor aproximado sobre la base de una metodología de estimación predefinida por el consultor.
- c. Conocer la opinión de los usuarios directos de los servicios municipales seleccionados sobre la línea base, especialmente respecto a las características del servicio y sus atributos de calidad actuales (acceso, cobertura, tiempo, frecuencia, entre otros), así como la pertinencia de los estándares básicos a alcanzar en el corto plazo.
- d. Formular, a nivel de perfil, acciones de mejoramiento de la gestión y proyectos de inversión para cada uno de los servicios municipales seleccionados (Anexo ABT4), a fin de alcanzar o reducir las brechas respecto a los estándares básicos de los servicios, que sean detectadas mediante procesos de trabajo participativo con las contrapartes del municipio. En el caso de que el municipio cumpla con los estándares, estas acciones deben contribuir a continuar el mejoramiento de los mismos.

4. PRESENTACION DE LA PROPUESTA:

Las propuestas se presentarán **EXCLUSIVAMENTE** a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas www.mercadopublico.cl, mediante formularios separados que contendrán:

Lo anterior, salvo indisponibilidad de la plataforma de mercado público debidamente acreditada con el certificado correspondiente a nombre del oferente, y procederá conforme a lo siguiente:

- Los antecedentes solicitados en el presente artículo, se deberán entregar en un sobre cerrado con el nombre de la propuesta y del oferente en la portada, en un **plazo máximo de dos horas a partir de la fecha y hora de cierre recepción de ofertas**, en la Oficina de Partes de la Municipalidad.
- El Certificado de Indisponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del oferente, se deberá entregar en un plazo no superior a **48 horas a partir de la fecha y hora de cierre de recepción de la oferta**, indicadas en el itinerario de licitación, en la Oficina de Partes de la Municipalidad.

En virtud al artículo 31 del reglamento de la ley 19886, **no se considera solicitud de garantía de seriedad de oferta**. Sin perjuicio de lo anterior, al oferente que habiendo ofertado, y aceptado su oferta, desistiese de ella o siendo adjudicado rechazaré la orden de compra, se le realizará la respectiva calificación en el portal, por la falta de seriedad de su oferta.

4.1 Anexos administrativos al portal

- **Formulario de Identificación del Proponente (ANEXO ABA 01)**
- **Declaración Jurada Simple (ANEXO ABA 02)**
- Si el oferente es una "Unión Temporal de Proveedores", se debe adjuntar el documento público o privado, según fuere el caso, que dé cuenta del acuerdo para participar bajo esta modalidad y que formaliza tal unión temporal (instrumento privado o público, de tratarse de licitaciones inferiores a 1000 UTM e instrumento público de tratarse de licitaciones iguales o superiores a 1.000 UTM), artículo 67 bis, del Reglamento de la ley 19886.

4.1.1 Oferta Técnica.-

Deberá cumplir con todas las exigencias y especificaciones señaladas en las Bases Técnicas. En consecuencia el oferente deberá acompañar, a través del portal, la siguiente información para su evaluación:

- **Currículum del Jefe de Proyectos (ANEXO ABA 03) (Experiencia de los últimos tres años o más)**
- **Currículum del equipo de Trabajo (ANEXO ABA 04) (Experiencia en trabajos de la misma naturaleza)**
- **Plan de Trabajo (ANEXO ABA 05)**

Los oferentes deberán contar con **experiencia comprobable** en los últimos 3 años en las siguientes **materias**: aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos, construcción de línea base y formulación de indicadores; profesionales con especialización en gestión de procesos, refiérase al punto 101, letras a, b, c, d, d1,d2.de las presentes bases.

4.2. Oferta Económica:

Formulario Oferta económica (ANEXO ABA 06)

El proponente deberá ofertar por el valor total de la consultoría con todos los impuestos incluidos. Además deberá presentar el ANEXO ABA 06, Oferta Económica. Todos los precios deben ser expresados en pesos, en valores netos y totales.

Los oferentes deberán considerar y detallar en su oferta económica todos los gastos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, derechos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del contrato, sea directo, indirecto o a causa de él.

4.3. El oferente que no presente todos los antecedentes referidos en los numerales anteriores, quedará “fuera de Bases” y su propuesta no será examinada por la comisión evaluadora, salvo que legalmente proceda aplicar lo establecido por el artículo 40º del reglamento de la Ley 19.886, de Compras Públicas.

LOS ARCHIVOS ADJUNTOS DEBERÁN SER TIPO PDF, WORD, EXCEL O JPG.

5. PARTICIPANTES DE LA LICITACIÓN:

Podrán participar en la licitación, personas naturales o jurídicas que cumplan a cabalidad con las exigencias de las presentes Bases Administrativas y las Bases Técnicas, y que no se encuentren sujetas a las inhabilidades y prohibiciones del Artículo N° 4 de la Ley N° 19.886.

6. ETAPAS Y PLAZOS DE LA LICITACIÓN:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| a) Plazo de Publicación | : 12 días corridos. |
| b) Plazo de consultas | : 02 días corridos. |
| c) Plazo Respuesta consultas | : 02 días corridos. |
| d) Plazo de cierre | : Al término plazo publicación. |
| e) Plazo Apertura Electrónica | : El mismo día del cierre. |
| f) Plazo de Adjudicación | : No mayor a 10 días corridos. |

7. CONSULTAS, RESPUESTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LAS BASES:

7.1 Los proponentes, antes del plazo final de presentación de ofertas, tendrán un plazo común, que se encuentra establecido en el Cronograma de estas Bases, para formular todas las consultas o aclaraciones relacionadas con la presente licitación. Las consultas se efectuarán solamente vía portal www.mercadopublico.cl

7.2 Estas preguntas y sus respuestas se pondrán en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación vía portal www.mercadopublico.cl, el día que establece el cronograma de la licitación. Las respuestas serán entendidas como interpretación de las presentes Bases en aquellos aspectos consultados.

7.3. Se podrán modificar las presentes bases y sus anexos, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas con el debido acto administrativo que las apruebe. Las

modificaciones que se lleven a cabo, serán informadas a través del sitio web www.mercadopublico.cl. Junto con aprobar la modificación a las bases, la municipalidad podrá establecer un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas, lo anterior en virtud a lo señalado en el Capítulo IV, artículo 19 del Reglamento de la Ley 19886.

8. RECEPCIÓN, LIBERACIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS:

8.1. Las ofertas o propuestas técnicas y económicas se recibirán hasta el día y hora señalada en el Cronograma de esta licitación, EXCLUSIVAMENTE a través del portal www.mercadopublico.cl.

Sólo serán consideradas aquellas ofertas que hubieren sido presentadas dentro de dicho plazo, en consecuencia, expirado dicho período no se admitirá propuesta alguna.

8.2. La Comisión de Apertura estará conformada por el Secretario Municipal, quien actuará como Ministro de Fe, el Director de Control y por el Secretario Comunal de Planificación o quienes éstos designen para estos efectos. De la apertura se levantará Acta de Apertura Municipal, la que será suscrita por los funcionarios antes mencionados.

El funcionario encargado, el día y hora señalado en el Cronograma, realizará el cierre electrónico y liberación de las ofertas técnicas y económicas presentadas, con la presencia de la Comisión de Evaluación de ofertas.

Para efecto de la apertura de las ofertas se procederá a efectuar electrónicamente la apertura administrativa debiendo:

Aceptar toda oferta en la medida que cumpla con los antecedentes y la documentación Administrativa solicitada. A este efecto se emitirá un Acta de Apertura Administrativa física y se acompañara la electrónica, en la cual quedarán registrados todos los oferentes aceptados y rechazados.

8.3. A la Comisión de Evaluación de Ofertas, en este acto de apertura, le corresponderá lo siguiente:

- a) Proponer se declare desierta la licitación en caso de comprobar que no se presentaron ofertas.
- b) Proponer se declaren inadmisibles aquellas ofertas que se encuentren en la siguiente situación:
 - i. Aquellas cuyas Declaración Jurada Simple (ANEXO ABA 02) no hubieren sido presentadas, o se presentaron fuera del plazo establecido en el cronograma de las bases.
 - ii. Aquellas que no hayan acompañado la oferta técnica o económica en las condiciones señaladas en las bases de esta licitación.

En todos estos casos, no resultará aplicable lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento de la Ley Nº 19.886.

9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS:

9.1. La evaluación de todas las “Ofertas Técnicas” y “Ofertas Económicas” presentadas, será realizada por la Comisión Evaluadora, la que estará integrada por el siguiente personal de la municipalidad:

- 1.- Un representante de Administración Municipal
- 2.- Dos representantes de la SECPLA

9.2. Presidirá esta Comisión la persona de más alto rango que la integre y en el caso que existan dos personas en la misma situación, lo hará aquella que acredite mayor antigüedad. En la eventualidad que los titulares de los cargos señalados estuvieren impedidos de conformar la comisión, esta se formará con los funcionarios que subroguen dichos cargos o a quienes estos designen.

9.3. Serán funciones de la Comisión Evaluadora una vez concluida la liberación electrónica de las ofertas, las siguientes:

a) Evaluar los antecedentes que constituyen la oferta (técnica y económica) de los proveedores y rechazar aquellas que no cumplan con los requisitos mínimos establecidos en el acápite IV de estas Bases.

b) Solicitar a los oferentes, en caso de errores u omisiones meramente formales, detectadas durante la evaluación, que salven dichos errores, dentro del marco establecido por el artículo 40º del reglamento de la Ley 19.886, de Compras Públicas, es decir, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes si correspondiere a través del sistema de información. Conforme al mismo artículo 40 citado, se permitirá la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para su presentación o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. La Comisión Evaluadora concederá el plazo fatal **de dos días hábiles y fatales**, contado desde la notificación en el sistema de información del respectivo requerimiento, para la corrección de estos errores u omisiones y responder a lo solicitado por la Comisión o para acompañar los antecedentes requeridos por ésta. **La Comisión no considerará las respuestas o antecedentes recibidos una vez vencido dicho plazo.**

c) Establecer un ranking con todas las ofertas evaluadas. En él se ordenarán las ofertas de acuerdo al puntaje que hayan obtenido, luego de haberles aplicado los factores de evaluación con los correspondientes puntajes y ponderaciones que se indican en el numeral siguiente.

9.4. La comisión evaluadora analizará las Propuestas Técnicas y las Ofertas Económicas presentadas por cada oferente, en el plazo establecido en las presentes bases y tendrá en cuenta los criterios y pautas establecidos en este documento para la adjudicación. Durante el desarrollo de su trabajo la Comisión Evaluadora podrá requerir, a los proponentes, aclaraciones respecto de sus propuestas para efectos de la evaluación y no podrá mantener contacto con ningún oferente que no hubiere sido previsto en las presentes bases, todo ello de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 39 del D.S. 250 de 2004 de Hacienda. En todo caso, las aclaraciones que

se pidan y las que se den, ambas por escrito, no podrán alterar las bases de la licitación, ni la esencia de la oferta, ni transgreda el principio de igualdad entre los oferentes.

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La Comisión evaluará las propuestas sobre la base de su adecuación a las Bases Técnicas, aplicando los factores y sub-factores de evaluación y el mecanismo de asignación de puntaje especificado más adelante. A cada propuesta adecuada a las bases se le asignará un puntaje.

El puntaje máximo que puede obtenerse es de 100 puntos, construyéndose el mismo a partir de la sumatoria de puntajes obtenidos en cada uno de los criterios de evaluación y ponderaciones que se indican a continuación:

| |
|---|
| 1. Oferta Técnica: 51% |
| 2. Forma de Presentación de la Oferta 3% |
| 3. Oferta Económica: 46% |
| TOTAL: 100%, equivalentes a 100 puntos. |

10.1. OFERTA TÉCNICA: FACTORES A EVALUAR DE LA PROPUESTA TÉCNICA (51%):

El puntaje para cada factor se determinará tal como se indica a continuación:

a) Experiencia del Jefe de Proyecto (9 puntos)

Se evaluará la experiencia, nacional y/o internacional, del Jefe de Proyecto en asesorar a organismos del sector público en aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos y/o gestión de procesos, y construcción de línea base y formulación de indicadores. Según lo declarado en ANEXO ABA 03.

La asignación de puntaje para este factor se efectuará de la siguiente manera:

| | |
|-----------|--|
| 00 Puntos | No acredita experiencia en la realización de trabajos de similares características |
| 03 Punto | Acredita experiencia de 1 año en la realización de trabajos de similares características. |
| 06 Puntos | Acredita experiencia de 2 años en la realización de trabajos de similares características. |
| 09 Puntos | Acredita experiencia de 3 años o más en trabajos de similares características. |

b) Experiencia del equipo de trabajo: (9 puntos)

Se evaluará la experiencia nacional y/o internacional del equipo de trabajo (excluyendo al jefe de proyecto, ya que se evalúa en el punto a.) en aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos y/o gestión de procesos, y construcción de línea base y formulación de indicadores. Mide la capacidad del equipo, para el logro de los objetivos de esta propuesta, considerando su experiencia en promedio, sobre las materias de esta consultoría. Según lo declarado en ANEXO ABA 04.

La asignación de puntaje para este factor, para cada profesional, se efectuará de la siguiente manera:

| | |
|-----------|---|
| 00 Puntos | El equipo de trabajo no acredita la participación en trabajos de similares características. |
|-----------|---|

| | |
|-----------|--|
| 03 Punto | El equipo de trabajo acredita la participación en 1 trabajo de similares características. |
| 06 Puntos | El equipo de trabajo acredita la participación en 2 trabajos de similares características. |
| 09 Puntos | El equipo de trabajo acredita la participación en 3 o más trabajos de similares características. |

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\text{Sumatoria de Puntaje de los profesionales} = \text{PTJ Ex Equipo}$$

$$\text{Nº de Profesionales propuestos}$$

Dónde:

Sumatoria de Puntaje de los profesionales = Profesional evaluado, la cantidad de estos corresponderá al número de currículos que adjunte la consultora en su oferta, aparte del jefe del proyecto. Para cada uno de los profesionales evaluados se les colocará un número luego de la sigla PC.

Nº de Profesionales = Número de total de profesionales evaluados, este valor corresponderá al número del último profesional evaluado.

c) Formación y/o conocimientos del equipo de profesionales y jefe de proyecto: (9 puntos)

Se evaluará la formación y/o conocimientos del equipo de profesionales, **incluido el jefe de proyecto**, que ejecutará la consultoría, en aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos y/o gestión de procesos, y construcción de línea base y formulación de indicadores (lo que deberá estar reflejado en el anexo currículos y respaldado con fotocopias simples que lo acredite).

Mide la capacidad del equipo para el logro de los objetivos de esta consultoría, considerando sus estudios formales, sobre las materias de esta consultoría, en el presente ítem. Lo anterior según lo declarado en ANEXOS ABA 03 y 04.

La asignación de puntaje para este subfactor se efectuará de la siguiente manera y su cálculo promedio se hará de la misma forma que en el literal B) precedente:

| | |
|-----------|--|
| 00 Puntos | No se acredita formación, o bien, la información presentada es insuficiente para evaluarla. |
| 03 Punto | Al menos el 30% y menos del 50% de los profesionales del equipo cuenta con certificado de cursos, post título y/o diplomado en las materias de la consultoría, con una duración igual o superior a 40 horas. |
| 06 Puntos | Al menos el 50% y menos del 75% de los profesionales del equipo cuenta con certificado de cursos, post título y/o diplomado en las materias de la consultoría, con una duración igual o superior a 40 horas. |
| 09 Puntos | Más del 75% de los profesionales del equipo cuenta con certificado de cursos, post título y/o diplomado en las materias de la consultoría, con una duración igual o superior a 40 horas |

d) Calidad de la propuesta del Plan de Trabajo (24 Puntos)

Se evaluará a través de la coherencia y pertinencia de la propuesta metodológica y de la consistencia del cronograma de actividades, en relación con el cumplimiento de los objetivos, productos, actividades y plazos comprometidos.

Los puntajes asignados a estos subfactores responden necesariamente a un juicio cualitativo (no cuantificable) que se basa en el criterio profesional y experiencia de los miembros de la comisión evaluadora, por lo que el puntaje resultante de cada subfactor y para cada una de las propuestas será debidamente fundamentado por la comisión, en el acta de evaluación de las ofertas.

La asignación de puntaje para estos subfactores se efectuará de la siguiente manera:

d.1) Pertinencia metodológica de la propuesta para lograr los productos. (12 Puntos)

Se refiere a la consistencia de la propuesta metodológica para lograr el cumplimiento plenamente satisfactorio de los productos.

Se calificará en cuatro niveles de puntuación en una escala de apreciación de 0 a 12 puntos, de acuerdo al siguiente detalle:

| | |
|-----------|--|
| 00 Puntos | La propuesta metodológica no garantiza el cumplimiento satisfactorio de los objetivos y productos, o bien, la información presentada es insuficiente para evaluarla. |
| 06 Puntos | La propuesta metodológica garantiza el cumplimiento satisfactorio del 50% de los productos solicitados (3 de 6 productos). |
| 08 Puntos | La propuesta metodológica garantiza el cumplimiento satisfactorio del 83% de los productos solicitados (5 de 6). |
| 12 Puntos | La propuesta metodológica garantiza el cumplimiento satisfactorio del 100% de los productos solicitados (6 de 6). |

d.2) Cronograma de actividades: (12 Puntos)

Se refiere a la capacidad del cronograma, con su detalle de actividades, de prever el cumplimiento de las fases solicitadas por la consultoría.

| | |
|-----------|---|
| 00 Puntos | El Cronograma presentado, no permite prever el cumplimiento de las fases solicitadas, o bien, la información presentada es insuficiente para evaluarlo. |
| 06 Puntos | El Cronograma presentado, con su detalle de actividades, permite prever el cumplimiento de al menos el 50% de las fases solicitadas (3 de 6) |
| 08 Puntos | El Cronograma presentado, con su detalle de actividades, permite prever el cumplimiento de al menos el 83% de las fases solicitadas (5 de 6) |
| 12 Puntos | El Cronograma presentado, con su detalle de actividades, permite prever el cumplimiento del 100% de las fases solicitadas (6 de 6) |

Total de puntaje de la oferta técnica = 51 puntos.

10.2. Oferta económica (46%)

El precio es el factor a evaluar en una escala de 0 a 100 puntos (Pe) y tiene una ponderación de 46% en la ponderación total. Las propuestas económicas se ordenarán de menor a mayor, obteniendo la propuesta de menor costo el puntaje máximo de 100. Las propuestas de mayor costo obtendrán el puntaje que resulte de restar el porcentaje de mayor costo respecto de la oferta más económica al puntaje máximo. Para tal efecto, se aplicará la fórmula que sigue más adelante.

$$\text{Puntaje propuesta económica} = ((\text{precio mínimo ofertado}) / (\text{precio de la oferta evaluada})) * 100$$

En el caso de la Propuesta Económica, se deberá incluir el precio neto expresado en pesos chilenos. Asimismo, los consultores deberán especificar claramente qué impuestos afectan el monto neto ofertado y qué tasa deberá aplicarse sobre el mismo.

10.3. Forma de presentación de la Propuesta (3%)

El siguiente subfactor dice relación con el cumplimiento de los requisitos Formales de la oferta, como son los documentos en la forma y vigencia que se solicitan en las bases, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 38 Título Criterios de evaluación párrafo 5to, del Reglamento de la Ley 19.886 y punto 9.3 letra b de las presentes bases.

En este subfactor se otorgará la mayor puntuación a aquellos oferentes a quienes no resulte necesario en virtud del artículo 40 de la ley 19.886 solicitar salvar errores u omisiones de carácter formal, toda vez que la presentación de sus documentos a través del portal y lo indicado en el punto 4 de las presentes bases se presentó en absoluta conformidad.

| OBSERVACIONES | PORCENTAJE |
|---------------|------------|
| NO | 3% |
| SI | 0% |

Es necesario precisar a todos los postulantes a la presente licitación que:

El oferente, cuya propuesta técnica y económica obtenga el mayor puntaje total ponderado entre las ofertas calificadas será seleccionado como adjudicatario de la presente licitación.

10.4 Resolución de Empates

En caso de producirse empate entre los puntajes obtenidos de dos o más oferentes, se atenderá a la oferta económica más conveniente y, de persistir la igualdad, se tomará en especial consideración el puntaje obtenido en los siguientes sub-factores de evaluación de la propuesta técnica, en el orden de prelación que se indica:

1.- Plan de trabajo y propuesta metodológica.

2.- Experiencia del proponente en asesorar a organismos del sector público en las materias de la consultoría

Cualquier error de concordancia en la presente Pauta de Evaluación, será resuelto por la Comisión Evaluadora de la Licitación, sin modificar en lo sustancial la lógica de objetividad en los criterios de evaluación.

11.- PROCESO DE ADJUDICACION:

11.1. El proceso de adjudicación se iniciará con la evaluación de las distintas ofertas por parte de la Comisión Evaluadora, la que podrá asesorarse por otros profesionales de la Municipalidad o de otros servicios públicos cuando así lo estime necesario.

11.2. Previo al acto de adjudicación, el municipio verificará que el adjudicatario

mantenga la habilidad para contratar con el Estado, de no ser así, se rechazará la oferta correspondiente y la Municipalidad se reserva el derecho de adjudicar al oferente que siga en el orden de prelación de las ofertas, de acuerdo a los criterios de evaluación de la licitación y que resulten ser convenientes a los intereses municipales.

11.3. La Municipalidad declarará inadmisibles una oferta: cuando ésta no cumpla con los requisitos establecidos en estas Bases Administrativas, y las Bases Técnicas.

11.4. La Municipalidad declarará desierta la presente licitación pública:

- a) Cuando no se presenten ofertas,
- b) Cuando las ofertas no resultan convenientes para los intereses de la Municipalidad conforme al Artículo N° 9 de la Ley N° 19.886.

En todos los casos la declaración se efectuará por resolución fundada, tal cual indica la ley 19886.

11.5. Finalizado el trámite de evaluación, la **Comisión emitirá un informe de evaluación** el que someterá a consideración de la Alcaldesa, en conformidad a los criterios de evaluación y ponderaciones establecidos en la sección "**Criterios de Evaluación**".

11.6. La adjudicación se efectuará mediante acto administrativo, dentro del plazo estimado que establece el Cronograma de esta licitación en el Portal Mercado Público, el cual será notificado al adjudicatario y al resto de los oferentes a través del mismo Portal. Los proponentes que no resulten seleccionados no tendrán derecho a indemnización de ninguna naturaleza.

11.7. La Municipalidad podrá adjudicar en una fecha distinta a la estipulada dentro de los plazos obligatorios, cuando por razones de orden técnico y/o administrativos no sea posible cumplir con dicho plazo, conforme al Artículo N° 41 del Reglamento de Compras, de la Ley N° 19.886.

11.8 No se podrá adjudicar la presente licitación pública a un oferente que no cumpla con las condiciones y requisitos establecidos en las Bases Administrativas y en las Bases Técnicas. **No podrán adjudicarse ofertas de oferentes que se encuentren inhabilitados para contratar con las entidades del Estado.**

En la eventualidad que el oferente adjudicado se desista de su oferta, no acepte la orden de compra, no entregue los antecedentes solicitados por la Comisión Calificadora de Licitación como complementación o aclaración de su oferta según lo señalado en las presentes bases de Licitación; la Municipalidad anulará la orden de compra, y podrá **readjudicar** al oferente que le siga en orden de prelación del puntaje obtenido en la evaluación de la Licitación por parte de la Comisión.

12 RESOLUCIÓN DE CONSULTAS SOBRE LA ADJUDICACIÓN:

Para realizar consultas en relación a la ADJUDICACIÓN de la Licitación, los oferentes podrán enviar un correo electrónico a la municipalidad, dirigido a Ricardo Quezada rquezada@providencia.cl, en atención a la Licitación en referencia, "**CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**". Dicha consulta será respondida en función al Art. N° 41 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

13 FORMALIZACIÓN DE LA LICITACIÓN:

La formalización de la licitación, se realizará mediante la sola emisión de Orden de Compra, de acuerdo a los cambios y modificaciones a la normativa realizadas al artículo 22 del reglamento de la ley 19886 y lo dispuesto

en el artículo 63 del mismo reglamento. emitiendo la orden de compra a través de la Plataforma de Mercado Público. El adjudicatario tendrá 3 días hábiles para aceptar o rechazar dicha orden una vez emitida.

14 DE LA ACEPTACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA:

14.1. Hecha que fuera la aceptación de la orden de compra, el adjudicatario tendrá 3 días hábiles para hacer entrega de una Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del servicio, más los antecedentes señalados en el punto 20 de estas bases

Al adjudicatario que no entregue o pretenda postergar la entrega de esta garantía, se le tendrá por desistido de su oferta y se podrá adjudicar a la segunda propuesta mejor evaluada según Informe de la Comisión de Evaluación y se procederá a realizar la calificación respectiva señalada en el numeral 4, párrafo 4 de las presentes bases

Si el adjudicatario rechaza la orden de compra o no la acepta en el plazo estipulado de 3 días hábiles contados desde la fecha en que haya sido puesto a su disposición con prueba de recepción, la municipalidad podrá dejar sin efecto la adjudicación y aceptar la segunda oferta mejor evaluada y así sucesivamente hasta que no existan oferentes calificados a los cuales adjudicar, según el Informe de la Comisión de Evaluación, o declarar desierta la licitación.

15 .VIGENCIA DEL SERVICIO:

El presente servicio tendrá una duración de 3 meses y **comenzará a regir desde el día siguiente que le sea recepcionada la garantía que cauciona el fiel cumplimiento del servicio y demás antecedentes señalados en el punto 20 de las presentes bases.**

16. GARANTIA DEL FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO:

16.1. Para avalar el correcto, oportuno y fiel cumplimiento del servicio, se exigirá una **Boleta Bancaria de Garantía "a la vista", Vale a la Vista o Depósito a la Vista, o certificado de fianza, a nombre de la Municipalidad de Providencia y por un valor equivalente al 30% del monto total del servicio expresada en pesos. Esta Garantía debe ser entregada en un plazo no superior a los 03 días hábiles de emitida la orden de compra en la plataforma de mercado público y debidamente aceptada por el adjudicatario.**

16.2. Dicho documento deberá indicar la siguiente glosa:

En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y todas las obligaciones solicitadas, de *(nombre del adjudicatario)* por el estudio denominado "**CONTRACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**", a nombre de Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9.-

16.3. **No se aceptará Boletas de Garantía pagaderas con 30 (treinta) días de aviso u otras cláusulas que modifiquen la característica "A LA VISTA" del Documento.**

En el caso del certificado de fianza el oferente deberá adjuntar a este, documento simple en el cual conste la glosa, monto y la individualización del tomador y del beneficiario, en este caso municipalidad de providencia, en los mismos términos señalados en los párrafos precedentes.

16.4. La Garantía por el correcto, oportuno y fiel cumplimiento del contrato deberá ser ingresada por Oficina de Partes de la Municipalidad mediante una carta en que se deje constancia de los datos del documento, en horario de 08:30 a 14:00 hrs., y su entrega se formalizará conforma lo siguiente:

Sobre cerrado denominado externamente **“DOCUMENTO GARANTIA”**, nombre que deberá estar escrito exteriormente en el sobre como Título. Además del título señalado debe escribirse en el sobre:

- Nombre de la Licitación e ID
- Nombre del Oferente.
- Firma del Oferente.
- Domicilio del Oferente.
- Fono y correo electrónico.

16.5. Plazo de vigencia de la garantía de fiel cumplimiento: será igual a la vigencia del servicio definitivo aumentado en un período de, a lo menos, 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al término del mismo.

16.6. El Adjudicatario deberá renovar la garantía en caso de extensión del plazo de vigencia del servicio, por el período que, a su requerimiento, determine el Mandante. Si no la renovare, el Mandante queda facultado para hacerla efectiva.

16.7. La boleta de garantía será devuelta una vez efectuada la liquidación del contrato (Orden de Compra) respectivo debidamente aprobada mediante Decreto Alcaldicio, o en aquellos casos en que se hubiere ordenado o correspondiera sustituir la garantía, conjuntamente con la entrega de la nueva garantía o a contar de dicha fecha.

17. CAUSALES EN LA CUALES SE PODRÁ HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE SERVICIO DE CONSULTORÍA

- a) Cuando el respectivo contratista no pague las multas aplicadas y no sea posible descontarlas de los respectivos estados de pago.
- b) Cuando por una causa imputable al contratista, se haya puesto término anticipado al presente servicio.
- c) Por el incumplimiento de las obligaciones impuestas por las bases y el respectivo contrato

18. TÉRMINO ANTICIPADO Y MODIFICACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA

18.1 La Municipalidad podrá poner término anticipado o modificar el contrato, sin indemnización de perjuicios, por cualquiera de las causales establecidas en el artículo 13 de la Ley de Compras Públicas en relación con el artículo 77 de su reglamento, a saber:

- 1.- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes;
- 2.- Si respecto del contratista se ha iniciado una solicitud e inicio de procedimiento concursal de liquidación y se haya dictado la resolución de liquidación o solicitud de inicio de procedimiento concursal de reorganización, conforme a las disposiciones de ley 20.720.
- 3.- Si ha propuesto un acuerdo de reorganización judicial o extrajudicial a uno o más de sus acreedores que representen un porcentaje significativo de sus pasivos, en términos tales que evidencien la incapacidad general de pagar oportunamente sus deudas.
- 4.- Dos retardos en la entrega de cualquiera de los productos ofertados en la propuesta y/o cuando el atraso sea superior a 10 días hábiles atendido el servicio requerido y los productos a entregar asociados a cada una de las etapas de ejecución;
- 5.- Si el contratista no subsana y/o corrige en forma y/o fondo cualquiera de los informes requeridos y asociados a un estado de pago, luego que la contraparte técnica de la municipalidad comunique por escrito su tercer rechazo por no adecuación a las observaciones formuladas.
- 6.- El reemplazo de cualquiera de los profesionales asignados en la oferta de la licitación sin previa autorización de la contraparte técnica de la municipalidad; y
- 7.- Si el/los miembros del equipo de trabajo propuesto/s por el/la consultor/a como reemplazante/s, no cumple/n con el perfil requerido por la contraparte técnica de la municipalidad.
- 8.- El estado de notoria insolvencia del contratista, a menos que mejore las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
- 9) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- 10) Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- 11) Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente calificado por la municipalidad.
- 12) Por las demás causas que se encuentren establecidas.

Como por ejemplo: la disolución anticipada de la empresa adjudicada; el incumplimiento del contratista de su obligación de caucionar el fiel cumplimiento del contrato durante toda su vigencia y/o renovación.

La modificación y el término anticipado del servicio definitivo será aprobada por decreto y regirá luego de las 24 horas transcurridas de publicado el acto o resolución en el sistema de información, de acuerdo a lo establecido en el artículo 79 en relación con el artículo 6º del Reglamento de la Ley de Compras y Contratación Pública.

18.2. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

18.3. En el caso de término anticipado del contrato sólo cuando sea procedente, la garantía de fiel cumplimiento será devuelta a contar del día en que quede totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe aquella decisión o, en su caso, en el momento que haya indicado el instrumento de término respectivo y no existan obligaciones pendientes.

19. CESIÓN O TRANSFERENCIA :

Se prohíbe la cesión o transferencia total o parcial de las obligaciones y derechos que nacen del contrato (Orden de Compra) o de prestación de servicio. Sin perjuicio de lo anterior, los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos podrán factorizarse de acuerdo a las normas del derecho común. Se debe notificar oportunamente a la Municipalidad de tal situación mediante carta dirigida a la Directora de SECPA.

20. ACREDITACIÓN DE LA PERSONERÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO (Orden de Compra):

En caso que la Licitación sea adjudicada a una persona jurídica, el adjudicatario deberá presentar, la documentación que acredite la representación legal del representante de la persona jurídica que se adjudicó la Licitación.

Además, deberá presentar el **CERTIFICADO DE VIGENCIA DE LA SOCIEDAD CON ADMINISTRACIÓN** con vigencia de no más de 30 días, Poder Vigente del representante legal, u otra documentación que acredite fehacientemente, y de igual modo la personería de representante legal, con una antigüedad no superior a 30 días a la fecha de presentación del documento.

Todo lo anterior al inspector Técnico del servicio.

21. MODIFICACIONES:

La orden de compra que se origine de la presente Licitación Pública podrá ser modificado siempre y cuando existan causales debidamente justificadas por la IMC (Departamento de Planificación). Así también, se podrán efectuar modificaciones respecto de toda otra materia que no vulnere el principio de igualdad de los oferentes y de estricta sujeción a las bases, y siempre que no supere el 30% del monto total del servicio.

22. DOMICILIO ESPECIAL:

Para todos los efectos legales derivados de dicho contrato, las partes fijarán su domicilio en Providencia, y se someterán a la jurisdicción de sus Tribunales.

23. CAUSALES Y MONTOS DE MULTAS:

23.1. El adjudicatario quedará afecto a la aplicación de una multa igual al 2 UTM si incurriere en algunas de las causales que se detallan a continuación:

- a) Si reemplaza a alguno de los miembros del equipo de trabajo sin previa autorización de la contraparte técnica de Municipalidad de Providencia.
- b) En el caso que el/la contratista se atrase en la entrega de cualquiera de los tres informes de consultoría respectivos, o en la entrega de las respuestas a las observaciones realizadas por la contraparte técnica a los mismos, o que incurra en retardo indebido en la realización de actividades y entrega de productos asociados a la ejecución de la consultoría.
- c) Sin perjuicio de lo anterior, la demora constituirá causa suficiente para poner término al contrato en el caso que los retardos en la entrega de los informes sean igual a dos veces, salvo que concurra caso fortuito o fuerza mayor, lo que deberá ser acreditado por el adjudicatario y calificado exclusivamente por la municipalidad.

23.2. Las multas por atraso procederán así:

- a) 2 UTM, en el caso que no se cumpla con el plazo en la entrega de cualquiera de los informes de la consultoría. Este valor será por cada día de atraso.
- b) 2 UTM, en el caso que no se cumpla con el plazo en la entrega de las respuestas a las observaciones de la contraparte técnica a cualquiera de los tres informes de consultoría. Este valor será por cada día de atraso.
- c) 3 UTM, adicionales, si es que el consultor, incurre por segunda vez en atraso en la entrega de los informes de consultoría. Este valor será por cada día de atraso.

c) 3 UTM, adicionales, si es que el consultor, incurre por segunda vez en atraso en la entrega de los informes de consultoría. Este valor será por cada día de atraso.

El contratante que incurra en una falta como la expresada en la letra c) será considerada incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, para efectos de una posible liquidación de la orden de compra.

Para la recepción de los informes se considerará la fecha de recepción en oficina del IMC o la registrada como recepción en el correo electrónico del IMC, en el caso que los informes sean enviados por medios digitales.

24. FORMA DE PAGO DE LAS MULTAS:

24.1. El valor de la multa deberá ser cancelado, ingresando dicho monto en dinero efectivo en Tesorería Municipal. Una vez realizado la cancelación de la multa, el oferente deberá presentar a la IMC el comprobante de pago de la multa (Copia de la orden de ingreso), la cual será anexada en conjunto con un informe de aplicación de multas elaborado por el IMC, al expediente de gastos para proceder al pago de la factura correspondiente.

24.2. Todos los valores señalados como multas, serán aplicados en su equivalente en moneda nacional.

El valor de la UTM a considerar en las multas será el del mes en que se aplique la sanción.

25. LUGAR DEL SERVICIO CONTRATADO:

El Servicio podrá realizarse por el adjudicatario dentro de la Comuna de Providencia, en dependencias proporcionadas por el Municipio, salvo que el oferente establezca otro lugar fuera de la Comuna o de las dependencias Municipales, en tal caso, el costo de traslado y alimentación sean de cargo del oferente.

26. PLAZO EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

La presente Consultoría debe desarrollarse en un plazo de 3 meses. El servicio deberá estar completamente finalizado y con el resultado de todos los productos requeridos en este plazo, incluyendo el período de revisión del informe final.

27. FORMA DE PAGO AL PROVEEDOR DE LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS:

27.1. El pago de los servicios de la presente consultoría se hará de acuerdo a la entrega de los informes solicitados en las bases o especificaciones técnicas, en tres cuotas y bajo la siguiente modalidad:

a) El primer pago será de un 40% del valor del contrato contra la entrega del Primer Informe que contendrá la Fase 1.

b) Un segundo pago y final correspondiente al 60% del valor del contrato previa entrega del Informe N° 2 que incluye la Fase 2 y 3; y el Informe N° 3 que corresponde a la entrega del Informe Final.

27.2. En ambos pagos debe adjuntarse además, la factura o Boleta de Honorarios correspondiente a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rol Único Tributario N° 69.070.300-9, con domicilio en Pedro de Valdivia

963 de la ciudad de Santiago, y de un certificado de aprobación técnica de los respectivos informes emitido por la contraparte técnica de la municipalidad.

27.3. El pago será cursado dentro de los primeros 15 días del mes siguiente de la recepción conforme de la factura y de acuerdo a los valores ofertados.


HAA/RQC/rqc.


PATRICA CABALLERO GIBBONS
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN


ANEXO ABA 01

**FORMULARIO IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE
“CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES
DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**

| Tema | | Descripción |
|-----------|--|-------------|
| 1. | DATOS DE LA PERSONA O EMPRESA | |
| 1.1 | Nombre | |
| 1.2 | Rut | |
| 1.3 | Domicilio Legal | |
| 1.4 | Ciudad | |
| 1.5 | Giro de la Empresa | |
| 1.6 | Teléfono (s) | |
| 1.7 | Fax (s) | |
| 1.8 | Correo electrónico | |
| 1.9 | Sitio Web oficial | |
| 2. | ANTECEDENTES LEGALES | |
| 2.1 | Tipo de Empresa | |
| 2.2 | Fecha de la Escritura de Constitución | |
| 2.3 | Fecha de la Inscripción Extracto en Registro de Comercio | |
| 2.4 | Notaría y Número de Repertorio | |
| 3. | ANTECEDENTES DEL REPRESENTANTE LEGAL | |
| 3.1 | Nombre: | |
| 3.2 | Nacionalidad | |
| 3.3 | Cédula de Identidad | |
| 3.4 | Profesión o actividad | |
| 3.5 | Domicilio | |
| 3.6 | Teléfono fijo | |
| 3.7 | Celular | |
| 3.8 | Correo Electrónico | |

NOTA: De efectuar algún cambio de dirección y/o teléfonos, será obligación del proveedor informarlo por escrito a la Municipalidad, de no ser así, para cualquier proceso legal y/o administrativo, la Municipalidad considerará la dirección y teléfono estampado en este formulario, no pudiendo aducir desconocimiento o desinformación el proveedor frente a algún requerimiento en función de las garantías y/o frente a alguna instancia legal que la Municipalidad tome frente al proveedor. Esta obligación será hasta el último día de vigencia que tenga alguna garantía a nombre del mandante

Firma Representante Legal

Fecha:de 2017

**ANEXO ABA 02
DECLARACION JURADA SIMPLE**

**"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES
DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL OFERENTE:

.....

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:

.....

Por la presente, vengo en declarar lo siguiente:

- a) Conocer las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos, Aclaraciones y al mismo tiempo declaro que mantendré mi oferta de acuerdo a lo estipulado en estas Bases de Licitación.
- b) Garantizo la exactitud de todas mis declaraciones y autorizo a cualquier entidad, pública o privada, para suministrar las informaciones pertinentes, que sean solicitadas por la **Municipalidad de Providencia** relacionadas con la propuesta presentada.
- c) Declaro aceptar que la decisión de la **Municipalidad de Providencia** en la adjudicación de la Propuesta es inapelable y definitiva.
- d) No he sido condenado(a) con sanción de multa de infracción al DFL N° 1 del 2005, en más de 2 oportunidades dentro de un período de 2 años, salvo que hubieren transcurrido 3 años desde el pago de la última multa impuesta
- e) No he sido condenado(a) como consecuencia de incumplimiento de contrato celebrado con alguna entidad regida por la ley de compras en los últimos dos años.
- f) No he sido condenado(a) por prácticas anti sindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.
- g) No poseo incompatibilidad e inhabilidades algunas señaladas en el artículo 4 de la Ley 19.886 para suscribir contrato con la **Municipalidad de Providencia**, referido a que ninguno de los dueños o representantes legales, sea cónyuge o tenga algún parentesco por adopción, ni por afinidad hasta en segundo grado, vale decir, con los parientes consanguíneos de la persona con que se está o se ha casado(a), con algún funcionario municipal de grado 11 o más (nivel de jefatura o más). En el caso de sociedades anónimas esta limitación se refiere con el representante legal y el directorio.
- h) Que, tampoco nos encontramos afectos a las penas y prohibiciones contempladas en los artículos 8° y 10 de la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho que indica, según los cuales aquellas entidades que hayan sido condenadas por los delitos que señala se encuentran impedidas de celebrar actos y contratos con organismos del Estado. Por lo anterior, hemos desarrollado adecuadas acciones de difusión y capacitación respecto de los alcances y contenidos de dicha ley, a los ejecutivos, trabajadores, contratistas y colaboradores directos de la entidad que represento/representamos.

Firma Representante Legal

Fecha:de 2017

ANEXO ABA 03

**CURRICULUM DEL JEFE DE PROYECTO
"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES
DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

El Oferente debe indicar las actividades en las cuales ha participado el Jefe de Proyecto.

CURRICULUM VITAE

I. Resumen Currículum

| |
|--|
| |
|--|

II. Antecedentes Personales:

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre | |
| Nacionalidad | |
| Estado Civil | |
| Cédula de Identidad | |
| Dirección y teléfono | |
| Correo electrónico | |
| Fax | |

III. Antecedentes Académicos:

1. Títulos y grados obtenidos: señalar año e Institución de Educación Superior

| Título Profesional | Año | Institución Educación Superior |
|---------------------------|------------|---------------------------------------|
| | | |

| Grado(s) académicos | Año | Institución Educación Superior |
|----------------------------|------------|---------------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

| Nombre del diplomado o post-título | Año | Institución Educación Superior |
|------------------------------------|-----|--------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

IV. EXPERIENCIA LABORAL

Se evaluará la experiencia, nacional y/o internacional, del Jefe de Proyecto en asesorar a organismos del sector público en aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos y/o gestión de procesos, y construcción de línea base y formulación de indicadores.

1. Cargos o funciones desempeñados: señalar institución, tipo de cargo y período servido.

| Institución | Tipo de cargo y funciones | Período |
|-------------|---------------------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2. Consultorías y/o asesorías realizadas a instituciones públicas o privadas en el tema de la licitación

| Nombre del proyecto o programa | Funciones desempeñadas | Período |
|--------------------------------|------------------------|---------|
| 1) | | |
| 2) | | |
| 3) | | |
| 4) | | |
| 5) | | |

3. Otras asesorías, actividades o iniciativas relevantes:

| Actividad | Funciones desempeñadas | Período |
|-----------|------------------------|---------|
| 1) | | |
| 2) | | |

Firma Representante Legal

Fecha:de 2017

ANEXO ABA 04

**CURRÍCULUM DEL EQUIPO DE TRABAJO
"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES
DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

CURRICULUM VITAE

I. Resumen Currículum

| |
|--|
| |
|--|

II. Antecedentes Personales:

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre | |
| Nacionalidad | |
| Estado Civil | |
| Cédula de Identidad | |
| Dirección y teléfono | |
| Correo electrónico | |
| Fax | |

| | |
|--|--|
| <i>Rol que desempeñará en la Consultoría</i> | |
| <i>Horas de dedicación exclusiva a la consultoría</i> | |

III. Antecedentes Académicos:

1. Títulos y grados obtenidos: señalar año e Institución de Educación Superior

| Título Profesional | Año | Institución Educación Superior |
|---------------------------|------------|---------------------------------------|
| | | |



| Grado(s) académicos | Año | Institución Educación Superior |
|---------------------|-----|--------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

| Nombre del diplomado o post-título | Año | Institución Educación Superior |
|------------------------------------|-----|--------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

IV. EXPERIENCIA LABORAL

Se evaluará la experiencia nacional y/o internacional del equipo de trabajo en aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos y/o gestión de procesos, y construcción de línea base y formulación de indicadores.

1. Cargos o funciones desempeñados: señalar institución, tipo de cargo y período servido.

| Institución | Tipo de cargo y funciones | Período |
|-------------|---------------------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2. Consultorías y/o asesorías realizadas a instituciones públicas o privadas en la materia de la licitación:

| Nombre del proyecto o programa | Funciones desempeñadas | Período |
|--------------------------------|------------------------|---------|
| 1) | | |
| 2) | | |
| 3) | | |
| 4) | | |
| 5) | | |

3. Otras asesorías, actividades o iniciativas relevantes:

| Actividad | Funciones desempeñadas | Período |
|-----------|------------------------|---------|
| 1) | | |
| 2) | | |

DECLARACIÓN DE COMPROMISO:

Yo, el abajo firmante, certifico que, este currículum contiene información verdadera sobre mis antecedentes personales, mis calificaciones y mi experiencia. Entiendo que cualquier declaración voluntariamente falsa aquí incluida puede conducir a mi descalificación del Equipo. Así mismo declaro conocer íntegramente el contenido de las presentes Bases de Licitación.

Fecha: _____

[Firma del individuo o del representante autorizado del individuo] [Día / Mes / Año]

[El oferente debe repetir este formulario tantas veces como personal presente en su oferta]

**ANEXO ABA 05
PLAN DE TRABAJO
"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES
DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

La calidad de la propuesta del Plan de Trabajo se evaluará a través de la coherencia y pertinencia de la propuesta metodológica y de la consistencia del cronograma de actividades, en relación con el cumplimiento de los objetivos, productos, actividades y plazos comprometidos.

a) Propuesta Metodológica

Se evalúa la consistencia de la propuesta metodológica para lograr el cumplimiento plenamente satisfactorio de los productos.

Resumen de la propuesta metodológica :

| |
|--|
| |
|--|

| N° | Objetivos de la Consultoría | Productos de la consultoría | Actividad(es) propuestas para lograr los objetivos y productos | Responsable(s) |
|----|-----------------------------|-----------------------------|--|----------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| N | | | | |

Notas:

Resumen de la propuesta metodológica: describa los aspectos relevantes de la propuesta metodológica.

Objetivo: los identificados en las bases técnicas

Producto: los identificados en las bases técnicas

Actividades: las que proponga el oferente para cumplir el objetivo y producto

Responsable: el/los que proponga el oferente para cumplir con la actividad correspondiente. Se debe indicar el nombre del (los) responsable(s), los cuales deben ser concordantes con los incluidos en los anexos dedicados a los curriculum.

b) Cronograma de Actividades

Se refiere a la capacidad del cronograma, con su detalle de actividades, de prever el cumplimiento de las fases solicitadas por la consultoría.

| Fases de la consultoría | Objetivo(s) de la Fase | Actividad(es) propuestas para lograr los objetivos de cada fase | Plazo |
|---|-------------------------------|--|--------------|
| FASE I: Aprobación Cronograma y aplicación del Cuestionario Diagnóstico-Rápido de Servicios Municipales | | | |
| FASE II: Diagnóstico Situación Inicial de los Servicios Municipales Seleccionados | | | |
| FASE III: Medición de Indicadores de Calidad | | | |
| FASE IV: Identificación y Análisis de las brechas | | | |
| FASE V Formulación de acciones y/o proyectos | | | |
| FASE VI. Redacción Informe Final | | | |

Firma Representante Legal

Fecha: _____ de 2017

**ANEXO ABA 06
FORMULARIO DE OFERTA ECONÓMICA**

"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre del Proponente | |
|------------------------------|--|

El proponente se compromete a la ejecución de la presente consultoría de acuerdo a las Bases Administrativas y a las especificaciones técnicas, aclaraciones y demás antecedentes que conforman el legajo de la propuesta, por un monto a suma alzada de:

| | |
|--|----|
| Monto total de la oferta con impuestos: | |
| Moneda nacional en números | \$ |
| Moneda nacional en letras | |

Declaro haber estudiado la propuesta en todos sus detalles y consecuencias, y revisado las bases administrativas y demás antecedentes que la rigen. He confeccionado personalmente el presupuesto de este proyecto, renunciando por lo tanto a reclamar indemnización por desconocimiento de los términos de la consultoría encomendados.

Dejo constancia, asimismo, que he verificado todos los antecedentes para fijar el valor de la propuesta.

Firma Representante Legal

Fecha:de 2017

LICITACION PÚBLICA

"CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"

BASES TÉCNICAS

| | |
|----------------------------|--|
| TIPO DE CONSULTORÍA | Empresas, personas jurídicas y naturales. |
| DURACIÓN | Hasta 3 meses. |
| LUGAR DE TRABAJO | Dependencias del municipio y del adjudicatario/a |
| CALIFICACIONES | <ul style="list-style-type: none"> • Empresas y personas jurídicas: Experiencia comprobable en el ámbito de la presente consultoría. • Personas Naturales: Experiencia laboral en instituciones públicas o privadas en el ámbito de esta consultoría • Con experiencia comprobable en los últimos 3 años en las siguientes materias: aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos, construcción de línea base y formulación de indicadores; profesionales con especialización en gestión de procesos. |
| CALENDARIO DE PAGOS | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Avance : 40% del total del contrato. • Informe Final : 60% del total del contrato. |

I. DEFINICIONES

Sin perjuicio de las definiciones establecidas en el Reglamento de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas, contenido en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, para los efectos de una correcta interpretación y aplicación de las presentes Bases, se dará a los términos que a continuación se indican, el significado que para cada uno de ellos se establece, a saber:

1. **Contratante:** El municipio tendrá a su cargo la aprobación de las Bases Técnicas y Administrativas, el llamado a propuesta pública, su adjudicación, la celebración del contrato bajo la modalidad de sola extensión de orden de compra y los pagos correspondientes de acuerdo a resolución adjunta.
2. **Propuesta:** La oferta técnica y económica presentada por un oferente en la presente licitación y que deberá ajustarse a los requisitos establecidos
3. **Orden de Compra:** El instrumento y acto administrativo por el cual las partes Municipio y el adjudicatario formalizan la entrega del servicio y que se entiende para todos los efectos en estricta sujeción a las bases establecidas en cada uno de los documentos que conforman el

proceso de licitación y las condiciones de ejecución del servicio y que será aprobada mediante acto administrativo.

4. **Plazos:** Período establecido para desarrollar una determinada diligencia o actuación. Todos los plazos establecidos en las presentes Términos Técnicos de Referencia y los instrumentos que la complementen se entenderán que son de hasta 90 días corridos.
5. **Fecha de inicio de vigencia del servicio:** Una vez recepcionado el instrumento que cauciona el fiel cumplimiento del servicio sin observaciones y demás antecedentes señalados en el punto 20 de las bases administrativas y totalmente tramitado el acto administrativo que lo apruebe.

II. BASES TECNICAS

1.- INTRODUCCION

Los presentes Términos Técnicos de Referencia señalan los objetivos que se espera cumplir con la contratación de la consultoría “CONTRATACION DE CONSULTORIA DE LINEA DE BASE ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS MUNICIPALES, PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”. Asimismo, se establecen los objetivos, metodología y productos que debe lograr. Por último, se establecen los requerimientos técnicos que deberán satisfacer los proponentes y también los procedimientos administrativos que deberán respetarse para la ejecución de la consultoría, una vez que sea adjudicada.

2.- ANTECEDENTES

El actual Gobierno se propuso, como uno de sus objetivos en el ámbito de la modernización de la gestión municipal, **Estudiar la constitución de un conjunto de servicios con un determinado nivel de calidad medibles a través de indicadores que permita romper las inequidades territoriales y sociales que afectan a los habitantes de las distintas comunas.**

Considerando este objetivo, la SUBDERE a través del Departamento de Desarrollo Municipal y específicamente del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal, contrató al Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile el “**Estudio de Identificación de los Estándares Básicos de Calidad de Servicios Municipales Garantizados**” (ID 761-38-LP15), el cual entregó una propuesta de estándares e indicadores, para incorporarlos a la evaluación y gestión de la calidad de una primera generación de siete servicios municipales con estándares de calidad auditables. Los subsistemas son:

Servicios a la Comunidad

- Servicio de Construcción y Mantenimiento de Áreas Verdes y Jardines
- Servicio de Recolección, Transporte y Disposición Final de Residuos Sólidos Domiciliarios
- Servicio de Instalación y Mantenimiento de Alumbrado Público

Servicio Protección Social

- Servicio de Actualización y Nuevos Ingresos al Registro Social de Hogares

Servicios Trámites Municipales

- Servicio de Otorgamiento y Renovación de Patentes Comerciales
- Servicio de Otorgamiento y Renovación de Licencias de Conducir
- Servicio de Otorgamiento y Renovación de Permisos de Circulación

El Estudio está disponible en: <http://calidadmunicipal.subdere.gov.cl/>

La SUBDERE, mediante oficio N° 136 de 29 de agosto de 2016, invitó a la Municipalidad de Providencia a ser parte del Programa de Modernización Municipal, que considera como uno de sus componentes fundamentales el mejoramiento de los estándares de calidad de siete servicios municipales, y como primer paso para avanzar en este objetivo, el levantamiento de la línea base de los estándares de calidad del grupo antes mencionado.

3.- DATOS ACERCA DEL MUNICIPIO

Geográficamente, la comuna de Providencia se localiza en la Provincia de Santiago, Región Metropolitana de Santiago. Tiene una ubicación central en el contexto metropolitano, situándose al interior del anillo Américo Vespucio, contigua al centro histórico (comuna de Santiago) y parte del llamado “cono de alta renta”, conformado por las comunas del sector nor-oriental de la ciudad: Providencia, Las Condes, Vitacura, La Reina, Ñuñoa y Lo Barnechea.

Posee una extensión de 14.2 Km², correspondiente al 0.43% de la superficie regional. Del total de la superficie comunal, 1.250 Há corresponden a áreas urbanas y 170 Há a parte del Parque Metropolitano de Santiago (faldeo Sur-Oriente del Cerro San Cristóbal).

De acuerdo a la actualización 2014 de las proyecciones de población comunal del INE realizadas en base al Censo 2002, Providencia tiene en 2016 una población estimada de 149.165 habitantes, de los cuales 66.047 son hombres y 83.118 son mujeres. La población estimada se desagrega en 15.278 menores de 15 años, 93.806 personas de entre 15 y 59 años y 40.081 habitantes de 60 años o más.

4.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Municipalidad de Providencia se encuentra incorporada al Programa de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios Municipales de la SUBDERE y requiere establecer para los siete servicios indicados en el punto 2 de antecedentes, la línea base de los estándares e indicadores de calidad, cantidad y costo de los servicios municipales y su brecha en relación los estándares e indicadores definidos por SUBDERE en las matrices del ANEXO ABT 01, y al mismo tiempo formular, a nivel de perfil, las acciones de mejoramiento de la gestión y proyectos de inversión más relevantes para reducirla.

5.- OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer la **situación inicial** de los servicios municipales indicados en punto 2 de antecedentes, respecto a los estándares e indicadores de calidad, cantidad y costos de los servicios municipales definidos en el ANEXO ABT 01., calculando o estimando los valores de la línea base, estableciendo la brecha respectiva y recomendando las acciones y proyectos más relevantes para alcanzar en el corto y mediano plazo los estándares o reducir la brecha.

Objetivos Específicos:

1. **Diagnosticar la situación inicial del municipio** en relación a la gestión de los siete servicios municipales seleccionados para esta consultoría, determinando el grado de desarrollo de los **procesos de dirección, gestión y producción** de los servicios municipales, el nivel de **identificación, caracterización y segmentación de sus clientes, usuarios y beneficiarios del servicio**, el nivel de su **gestión de reclamos**, el uso de instrumentos para medir la satisfacción de sus clientes, y el uso de sistemas de monitoreo y evaluación de los resultados de la gestión, incorporando en este análisis el contexto y variables territoriales del municipio.

2. **Calcular los valores de la línea base en relación a los estándares e indicadores básicos de calidad, cantidad y costos** definidos en las matrices del **ANEXO ABT 01**, y en el caso que este cálculo no sea posible de verificar por la ausencia parcial o total de los medios de verificación pertinentes, proponer un valor aproximado sobre la base de una metodología de estimación predefinida por el consultor.
3. **Conocer la opinión de los usuarios directos de los servicios municipales seleccionados sobre la línea base**, especialmente respecto a las características del servicio y sus atributos de calidad actuales (acceso, cobertura, tiempo, frecuencia, entre otros), así como la pertinencia de los estándares básicos a alcanzar en el corto plazo.
4. **Formular, a nivel de perfil, un conjunto de acciones para el mejoramiento de la gestión y proyectos de inversión para cada uno de los servicios municipales seleccionados** a fin de alcanzar o reducir las brechas respecto a los estándares básicos de los servicios, que sean detectadas mediante procesos de trabajo participativo con las contrapartes del municipio. En el caso de que el municipio cumpla con los estándares, estas acciones deben contribuir a continuar el mejoramiento de los mismos.

6 REQUERIMIENTOS CONSULTORIA EN LEVANTAMIENTO DE LINEA BASE

FASE I: Aprobación Cronograma y aplicación del Cuestionario Diagnóstico-Rápido de Servicios Municipales

a. Objetivo:

Validar, en conjunto con la contraparte técnica municipal, la propuesta de Plan y Cronograma de trabajo, de manera de ratificar la agenda de trabajo con los funcionarios involucrados, y aplicar cuestionario diagnóstico rápido participativo de servicios municipales para levantar acciones de mejora inmediatas.

b. Información necesaria:

Plan y Cronograma de Trabajo detallado, incluyendo carta Gantt con todas las actividades y sus responsables.

c. Actividades a desarrollar:

- Reuniones de Trabajo con Alcalde, Comité de Mejora y Contraparte Técnica a fin de explicar y sancionar la agenda definitiva.
- Documento en que conste la validación del Plan y Programa de Trabajo definitivo y su comunicación a los funcionarios involucrados.
- Diagnóstico Participativo Rápido: aplicar las 43 preguntas del "Cuestionario de Servicios Públicos" (segunda parte del Diagnóstico Nacional 2016", disponible en <http://calidadmunicipal.subdere.gov.cl/node/978>) y levantar acciones de mejora inmediatas a nivel de idea. Este instrumento requiere la participación de los equipos municipales directamente encargados de los servicios para obtener una imagen rápida, "fotográfica", de la situación de los servicios municipales y de las acciones de mejora inmediata, y permite calificar al municipio de acuerdo al puntaje obtenido. La información que se obtiene se basa en la experiencia de los encargados, no exige análisis en profundidad ni presentar medios de verificación, los que se trabajan posteriormente como parte del desarrollo de las siguientes fases de la consultoría.

FASE II: Diagnóstico Situación Inicial de los Servicios Municipales Seleccionados

a. Objetivo:

Diagnosticar, mediante la aplicación de metodologías e instrumentos pertinentes, la situación inicial de los servicios municipales seleccionados para comprender el nivel y contexto en que se desarrolla su gestión.

b. Información necesaria:

Revisión de fuentes primarias (entrevistas, cuestionarios y/o focus group) y, secundarias, mediante la revisión de las fuentes documentales disponibles en el municipio.

c. Actividades a desarrollar:

Ejecución de las siguientes actividades:

1. Caracterización territorial del municipio

Descripción de las variables que definen la ubicación de la comuna en la Tipología Comunal de SUBDERE, que considera cinco tipos de comunas, de manera de situar territorialmente y comprender el contexto de la gestión de sus servicios. (Tipología disponible en: <http://calidadmunicipal.subdere.gov.cl/>)

Considerar la descripción de las siguientes variables: población total, población urbana y rural, densidad, nivel de dispersión territorial, índice de aislamiento (de acuerdo a Estudio SUBDERE 2011), destino productivo de los predios, caracterización socioeconómica de su población, media de ingreso familiar, nivel de pobreza, niveles de analfabetismo y promedio de escolaridad de su población, valor fiscal promedio de las viviendas.

2. Nivel de Desarrollo de la Gestión de los Servicios Seleccionados:

Para cada uno de los servicios seleccionados analizar:

2.1. Procesos de los servicios (mapa de procesos, flujogramas, indicadores, manuales de procedimientos)

Describir y evaluar si la municipalidad tiene identificado los procesos de prestación de los servicios y si cuenta con mecanismos para asegurar su calidad o promover su mejora continua. Si no los tuviera, recomendar metodologías adecuadas para superación de la brecha.

Para lo anterior, se debe considerar, como mínimo, la identificación de las prestaciones y productos básicos definidos para cada servicio, por el Estudio de Identificación de Estándares de Calidad del Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica. Además, se debe verificar la existencia de flujogramas que describan los procesos, definición de procedimientos; definición de indicadores de desempeño y productividad de los procesos; determinación de responsabilidades en la gestión de los procesos; existencia de mecanismos de revisión y mejora continua del proceso.

2.2. Análisis de la Dirección y Organización

Describir y evaluar el estado de desarrollo de la función Directiva y de Organización de los Servicios Seleccionados.

Para lo anterior, considerar el nivel de definición y formalización institucional de sus funciones y atribuciones; existencia de personal competente y suficiente para el ejercicio de las funciones; y el grado de autonomía que tiene para desarrollarlas, entendiendo este último concepto como la capacidad para planificar sus acciones, formular y ejecutar su presupuesto.

2.3. Caracterización de los Usuarios, Usuarías de los Servicios

Describir y evaluar la disponibilidad de información cuantitativa y cualitativa en el municipio respecto a usuarios y usuarias del servicio.

Para lo anterior, considerar si existen datos respecto a su número, segmentación y tendencias de crecimiento de los últimos tres años. Existencia de información cualitativa respecto a las preferencias y atributos de calidad relevantes exigidos por los clientes usuarios y/o beneficiarios al servicio (por ejemplo, variables respecto a tiempo, cantidad, frecuencia, acceso y modos de entrega del servicio).

2.4. Sistemas de Gestión de Reclamos y Evaluación de la Satisfacción

Describir y evaluar la existencia y funcionamiento de instrumentos y mecanismos de gestión de reclamos y/o evaluación de la satisfacción de sus usuarios y usuarias.

Para lo anterior, considerar el nivel de cobertura, pertinencia y oportunidad de respuesta a los reclamos y si los mismos influyen en la formulación de acciones de mejoramiento.

2.5. Mecanismos de monitoreo de la calidad de los servicios

Describir y evaluar los mecanismos de seguimiento y medición de la calidad de los servicios.

Para lo anterior, verificar la existencia de estándares de calidad y si se ha instalado y desarrollado un sistema de aseguramiento de la calidad.

2.6. Planeación Presupuestaria y financiera de los Servicios

Describir la forma en que se planifica presupuestaria y financieramente el servicio.

Para lo anterior, identificar la desagregación del presupuesto, mecanismos para la estimación del costo de los servicios y sus prestaciones y, en los casos que sea pertinente, los mecanismos de recaudación de los ingresos y cobro de tarifas.

FASE III: Medición de Indicadores de Calidad

a. Objetivo

Calcular los valores de la línea base en relación a los estándares e indicadores básicos de cantidad, calidad y costos, definidos en las matrices del ANEXO ABT 01.

En el caso de que el cálculo no sea posible por la ausencia parcial o total de las fuentes de información pertinentes, se debe proponer una metodología para el cálculo del indicador, conforme a la cual, debe presentar el valor estimado.

b. Información necesaria

La información debe provenir de fuentes municipales y/o proveedores de los servicios. Las matrices del ANEXO ABT 01 establecen los medios de verificación pertinentes. En el caso de que la fuente de información sea distinta, se debe mencionar.

c. Actividades a desarrollar:

Considera la ejecución de las siguientes actividades:

1. Levantamiento de la información relativa a las matrices de estándares e indicadores de calidad, cantidad y costo de los servicios seleccionados, incluyendo la calificación de la calidad de las fuentes y medios de verificación de la información.
2. Identificación de información faltante y/o insuficiente para el cálculo de los valores de las matrices.
3. Aplicación de Metodología Predefinida de Estimación del Valor para aquellos estándares y/o indicadores con información insuficiente
4. Cálculo de los Valores de las Matrices, incluyendo la estimación de los valores con información faltante y/o insuficiente.

FASE IV: Identificación y Análisis de las brechas

a. Objetivo

Analizar los resultados de las matrices para identificar las brechas existentes con relación a los estándares básicos de cantidad y calidad, y sus costos. Las brechas corresponden a las diferencias entre el desempeño real y el esperado con referencia a los estándares básicos. El análisis de brechas debe conducir a la generación de estrategias y acciones para reducir la distancia o lograr el estándar básico.

b. Información necesaria

La información debe provenir de los valores y análisis de resultados de las matrices

c. Actividades a desarrollar

1. Identificación de las brechas en relación a los estándares
2. Determinación de las causas relevantes que explican las brechas de desempeño
3. Definición de la ruta prioritaria para avanzar en la superación de la brecha, en el corto (diciembre 2017) y mediano plazo (diciembre 2018).

FASE V Formulación de acciones y/o proyectos

Propuesta de acciones y/o proyectos prioritarios de corto y mediano plazo para alcanzar los estándares o reducir las brechas. Se deben considerar las siguientes acciones:

1. Acciones para mejorar los procesos de los servicios
2. Acciones para mejorar la dirección y organización del servicio
3. Acciones para mejorar la gestión de reclamos y la evaluación de la satisfacción de usuarios
4. Acciones para mejorar la economía y financiamiento propio de los servicios
5. Acciones para mejorar la medición y seguimiento de sus estándares
6. Proyectos de inversión prioritarios para reducir las brechas en la provisión y cobertura de los servicios seleccionados (en áreas verdes, residuos sólidos domiciliarios, iluminación pública, o en infraestructura y/o equipamiento de soporte de las oficinas de registro social de hogares, patentes comerciales, permisos de circulación y licencias de conducir).

La selección de las acciones prioritarias de este listado debe hacerse mediante un trabajo participativo con el municipio, especialmente con la contraparte técnica del municipio.

FASE VI. Redacción Informe Final

Estructura del Informe Final

1. Resumen Ejecutivo

- Objetivos de la Consultoría
- Metodología empleada
- Principales brechas detectadas por servicio y sus acciones de mejoramiento.

2. Descripción de la situación inicial del Municipio

- Caracterización territorial del municipio
- Nivel de Desarrollo de la Gestión de los Servicios
 - Estado de desarrollo de los procesos de los servicios
 - Estado de desarrollo de la dirección y organización de los servicios
 - Caracterización de los usuarios y usuarias de los servicios
 - Descripción de los sistemas de gestión de reclamos y de medición de la satisfacción
 - Mecanismos de monitoreo y medición de los servicios y sus estándares

3. Medición de los estándares e indicadores de cantidad y calidad, y sus costos

- Resultados de la evaluación de la matriz de estándares de cantidad y calidad, con sus respectivos indicadores y medios de verificación
- Determinación de los costos globales y unitarios de cada uno de los servicios seleccionados

4. Análisis de las brechas en los estándares de cantidad, calidad y costos.

- Identificación de las brechas en relación a los estándares
- Determinación de las causas relevantes que explican las brechas de desempeño
- Definición de la ruta prioritaria para avanzar en la superación de la brecha

5. Matriz de acciones y/ proyectos de corto y mediano plazo para alcanzar los estándares o reducir la brecha.

- Acciones para mejorar los procesos de los servicios
- Acciones para mejorar la dirección y organización de los servicios
- Acciones para mejorar la gestión de reclamos y la evaluación de la satisfacción de usuarios
- Acciones para mejorar la economía y financiamiento propio de los servicios
- Acciones para mejorar la medición y seguimiento de sus estándares
- Proyectos de inversión prioritarios para reducir la brecha en las prestaciones.

7 PRODUCTOS SOLICITADOS

Los productos solicitados son los siguientes:

1. Ficha de Situación inicial de los servicios seleccionados por el Municipio
2. Matriz de indicadores de cantidad, sus valores y medios de verificación, para cada uno de los servicios seleccionados, incluyendo el cálculo de la brecha en relación a los estándares del CPP-UC
3. Matriz de indicadores de calidad, sus valores y medios de verificación para cada uno de los servicios seleccionados, incluyendo el cálculo de la brecha en relación a los estándares del CPP-UC
4. Matriz de costos globales y unitarios de cada uno de los servicios seleccionados, incluyendo el cálculo de la brecha en relación al promedio de su tipología y/o zona territorial definida en el estudio del CPP-UC
5. Análisis de las brechas con respecto a los estándares establecidos
6. Matriz de acciones y metas para alcanzar los estándares o reducir la brecha por cada uno de los servicios seleccionados

8 METODOLOGIA DE TRABAJO

1.- Del Diseño del proceso de trabajo

- La metodología debe garantizar un proceso de trabajo participativo y con enfoque de género.
- Utilizar metodologías cuantitativas y cualitativas en el levantamiento de la información.
- Identificar los informantes claves para cada uno de los servicios seleccionados y desarrollar reuniones de trabajo.
- El uso de cualquier otra metodología deberá ser especificado y justificado en la oferta técnica y se deberá ver reflejado en el plan de trabajo.

2.- Del Proceso de Monitoreo

El monitoreo lo efectuará la contraparte municipal, contemplando las siguientes actividades:

- El consultor deberá entregar informes de avance de acuerdo a lo establecido en el contrato y el informe final a la municipalidad correspondiente.
- Control del cronograma y actividades establecidas para el desarrollo del proceso.
- Reuniones de trabajo entre los consultores, el Alcalde o Alcaldesa y Contraparte Técnica, para el análisis de los resultados alcanzados en cada etapa o productos obtenidos.
- La Contraparte Técnica velará por el cumplimiento del calendario de trabajo y controlará la correcta ejecución del proyecto, evaluando los informes y otorgando su conformidad final.

9.- PLAZOS, ETAPAS E INFORMES

a) Plazos

El plazo máximo total de ejecución del proyecto será de **tres (3) meses (90 días corridos)** a partir de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato. Para el desarrollo del trabajo se establecen las siguientes etapas, que deberán reflejarse cada una en respectivos informes:

b) Etapas e informes

Informe 1. Hasta 15 días corridos, contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato. Incluye Fase 1 y Pago 1 (40%)

Informe 2. Hasta 50 días corridos, contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato. Incluye Fase 2 y 3

Informe 3. Hasta 70 días, contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato, Incluye Fase 4, 5 y 6. Entrega de Informe Final y Pago 2 (60%)

10.- CONTRAPARTES MUNICIPALES, RECURSOS Y RESPONSABILIDADES

La municipalidad facilitará el acceso a la documentación requerida y dará las facilidades para que el personal municipal participe en las actividades propuestas. Dispondrá de un una contraparte técnica, integrada por los directivos y/o encargados de los servicios municipales a los que se les diagnóstica su línea base, y que supervisará el proyecto con apoyo de la SUBDERE. Adicionalmente, la municipalidad integrará a las actividades del diagnóstico a un Comité de Mejoras¹.

La contraparte municipal estará conformada por los siguientes funcionarios(as), o los representantes que designen:

| Cargo |
|---|
| Jefe Departamento de Planificación SECPA |
| Jefe Departamento de Construcción (Construcción áreas verdes, Instalación y mantención de Alumbrado público) |
| Jefe Departamento de Ornato (Mantención áreas verdes) |
| Jefe Departamento de Aseo (Recolección, Transporte y Disposición Final de RSD) |
| Jefa Departamento de Asistencia Social (Actualización y Nuevos Ingresos al Registro Social de Hogares) |
| Jefa Departamento de Rentas (Otorgamiento y Renovación de Patentes Comerciales) |
| Jefe Departamento de Permiso de Circulación y Licencia de Conducir (Otorgamiento y Renovación de Permisos de Circulación) |

A la empresa consultora o Consultor Individual le compete: recopilar, sistematizar y analizar la información documental y de terreno; dar apoyo técnico a las actividades y al trabajo de formulación de indicadores; síntesis de discusiones y propuestas, y preparación de informes. Asumir los gastos administrativos (incluye fotocopias, reproducción informes, comunicaciones, etc.) y de operación

¹ **Comité de Mejoras:** debe ser liderado por el Alcalde o Alcaldesa y está conformado por directivos, funcionarios y funcionarias y sus representantes. Sus principales funciones son: planificar la formación de las personas al interior de la municipalidad para poder enfrentar los desafíos del presente Programa, establecer y asegurar la comunicación necesaria para el proceso, definir métodos de seguimiento e indicadores de los avances del procesos y sus resultados, implementar la cultura de la mejora continua al interior de la municipalidad, levantar información de buenas prácticas de la municipalidad y darlas a conocer en la organización.

del proyecto (incluye la realización de talleres y gastos asociados como almuerzos, colaciones, transporte, etc.).

11.- PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO

Para la ejecución de esta consultoría se requiere:

Empresas y personas jurídicas: Experiencia comprobable en el ámbito de la presente consultoría.

Personas Naturales: Experiencia laboral en instituciones públicas o privadas en el ámbito de esta consultoría

Experiencia comprobable en los últimos tres años en las siguientes materias: aplicación de sistemas y/o modelos de gestión de calidad, con énfasis en modelamiento de procesos, construcción de línea base y formulación de indicadores; profesionales con especialización en gestión de procesos.

Una vez adjudicada la consultoría, el proponente no podrá modificar el equipo de profesionales indicados en la propuesta, quienes deberán desempeñar los roles especificados. En caso de existir razones de fuerza mayor o caso fortuito, el adjudicatario podrá solicitar a la contraparte técnica reemplazar alguno de sus integrantes. Cualquier cambio al respecto deberá ser notificado a la contraparte técnica, aduciendo las razones para ellos, y no regirá hasta la aprobación de la solicitud por parte de la contraparte técnica. En todo caso, los reemplazantes deberán cumplir con el mismo perfil y tiempo comprometido, que los integrantes originalmente propuestos en la oferta técnica adjudicada.

12. - Criterios de Selección de las Ofertas:

La Comisión Evaluadora de esta licitación evaluará las propuestas sobre la base de su adecuación a las Bases Técnicas y Administrativas, aplicando los criterios de evaluación definidos en la sección "Criterios de Evaluación" de las Bases Administrativas.



LÓRENA CASSINA MALLEA
Departamento de Planificación

ANEXO ABT 01

DEFINICIONES Y ESTÁNDARES BÁSICOS DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

PARTE 1

CUADRO RESUMEN DE LAS PRESTACIONES Y PROCESOS BÁSICOS QUE COMPONEN CADA SERVICIO

PARTE 2

MATRIZ DE ESTANDARES DE CALIDAD Y CANTIDAD, INDICADORES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

PARTE 1

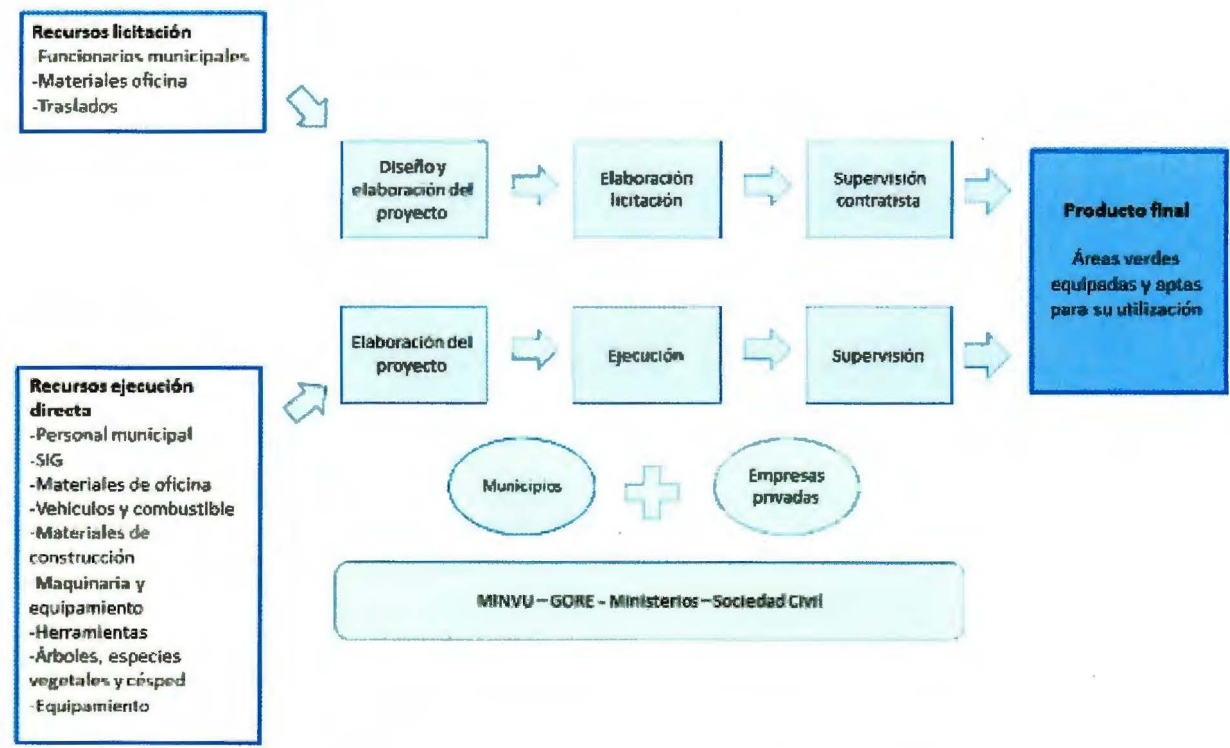
CUADRO RESUMEN DE LAS PRESTACIONES Y PROCESOS BÁSICOS QUE COMPONEN CADA SERVICIO

PRESTACIONES BASICAS QUE COMPONEN EL SERVICIO DE ÁREAS VERDES Y JARDINES

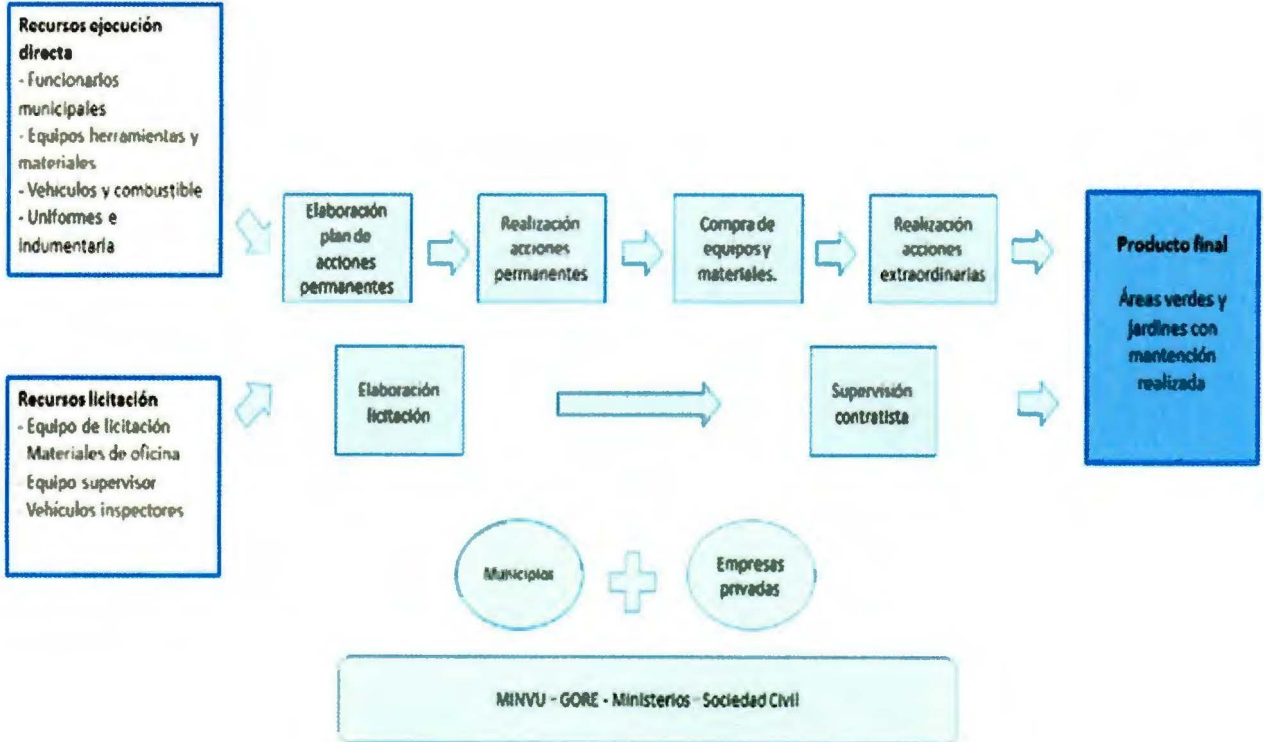
| 1 | SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | |
|------------------------|---|--|
| Prestaciones | 1. Construcción | 2. Mantención |
| Descripción y objetivo | Gestionar el proceso de construcción de Áreas Verdes | Proveer la mantención de áreas verdes y jardines municipales directamente o a través de terceros |
| Producto Final | Áreas verdes equipadas y aptas para su utilización | Áreas verdes y jardines con sus respectivos equipamientos en buen estado de mantención |
| Etapas | <p><u>Identificación necesidades y oportunidades</u> Municipio detecta posibles AV e incorpora solicitudes de ciudadanía</p> <p><u>Elaboración proyecto</u> Equipo municipal elabora proyecto para construcción de nueva AV para obtener financiamiento municipal, regional o del nivel sectorial</p> <p><u>Elaboración licitación</u> Una vez aprobado el proyecto y su financiamiento, el equipo municipal elabora las bases de licitación</p> <p><u>Supervisión contratista</u> Durante la ejecución de las obras, municipio desarrolla acciones de supervisión y monitoreo para garantizar cumplimiento del contrato</p> <p><u>Recepción</u> Municipio gestiona la recepción de las obras</p> | <p><u>Servicio provisto directamente</u> <u>Elaboración plan de acciones de mantención permanentes</u> Catastro de áreas verdes a mantener y confección de un cronograma de actividades de mantención</p> <p><u>Compra de equipos y materiales</u> Adquisición de equipos, herramientas y materiales (semillas, fertilizantes, etc.)</p> <p><u>Realización de acciones de mantención permanentes</u> Ejecución de las acciones mantención planificadas</p> <p><u>Realización de acciones extraordinarias</u> Ejecución de acciones requeridas a causa de fenómenos climáticos, accidentes, etc.</p> <p><u>Servicio contratado a terceros</u> <u>Elaboración licitación</u> Equipo municipal elabora bases de licitación y lleva a cabo el proceso (llamado a concurso, evaluación de propuestas, pagos a contratista)</p> <p><u>Supervisión contratista</u> Conjunto de acciones de monitoreo y seguimiento de las actividades realizadas por el contratista</p> |
| Insumos | <ul style="list-style-type: none"> - Personal municipal - Sistema de Información Georreferenciado - Materiales de oficina - Traslados | <p><u>Servicio provisto directamente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal municipal - Equipos, herramientas y materiales - Vehículos y combustible - Uniformes e indumentaria <p><u>Servicio contratado a terceros</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de licitación - Materiales de oficina - Equipo supervisor - Vehículos inspectores |
| Actores directos | <ul style="list-style-type: none"> - Municipios - Contratistas | <ul style="list-style-type: none"> - Municipios - Contratistas |

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO DE ÁREAS VERDES Y JARDINES

Flujograma de la prestación de Construcción de áreas verdes



Flujograma de la prestación de Mantenimiento de áreas verdes

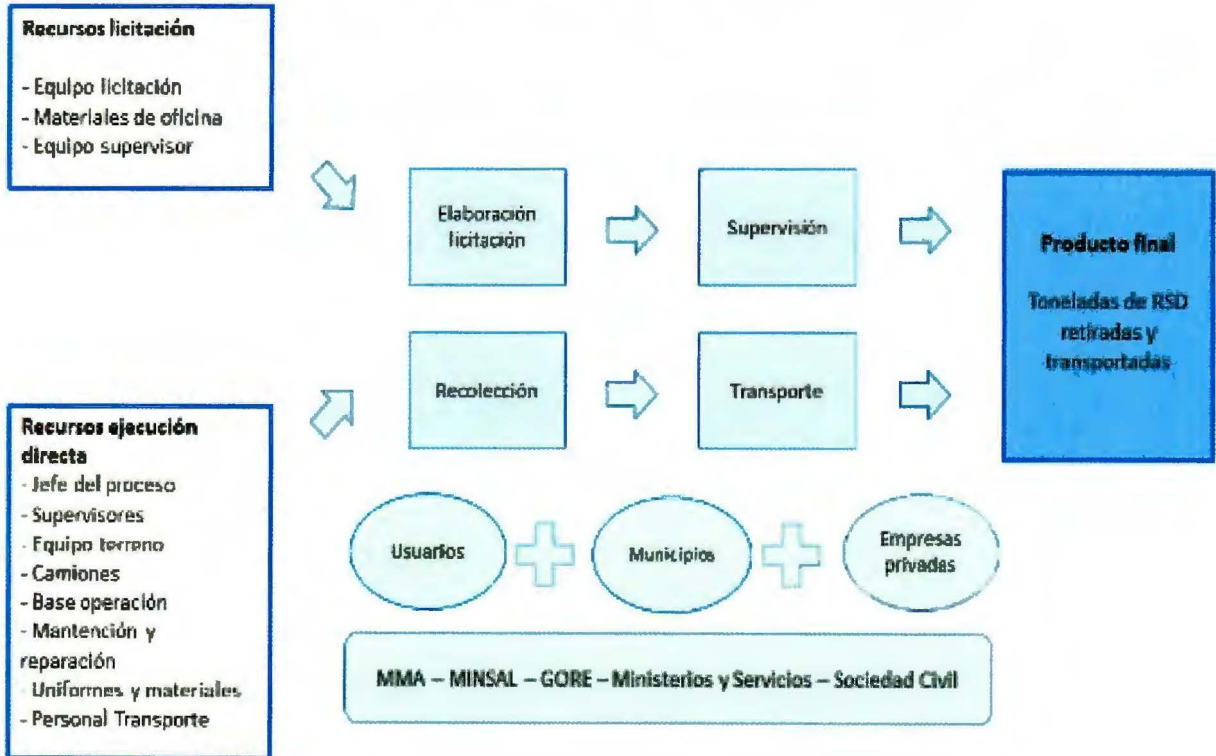


RESUMEN DE LAS PRESTACIONES QUE COMPONEN EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS

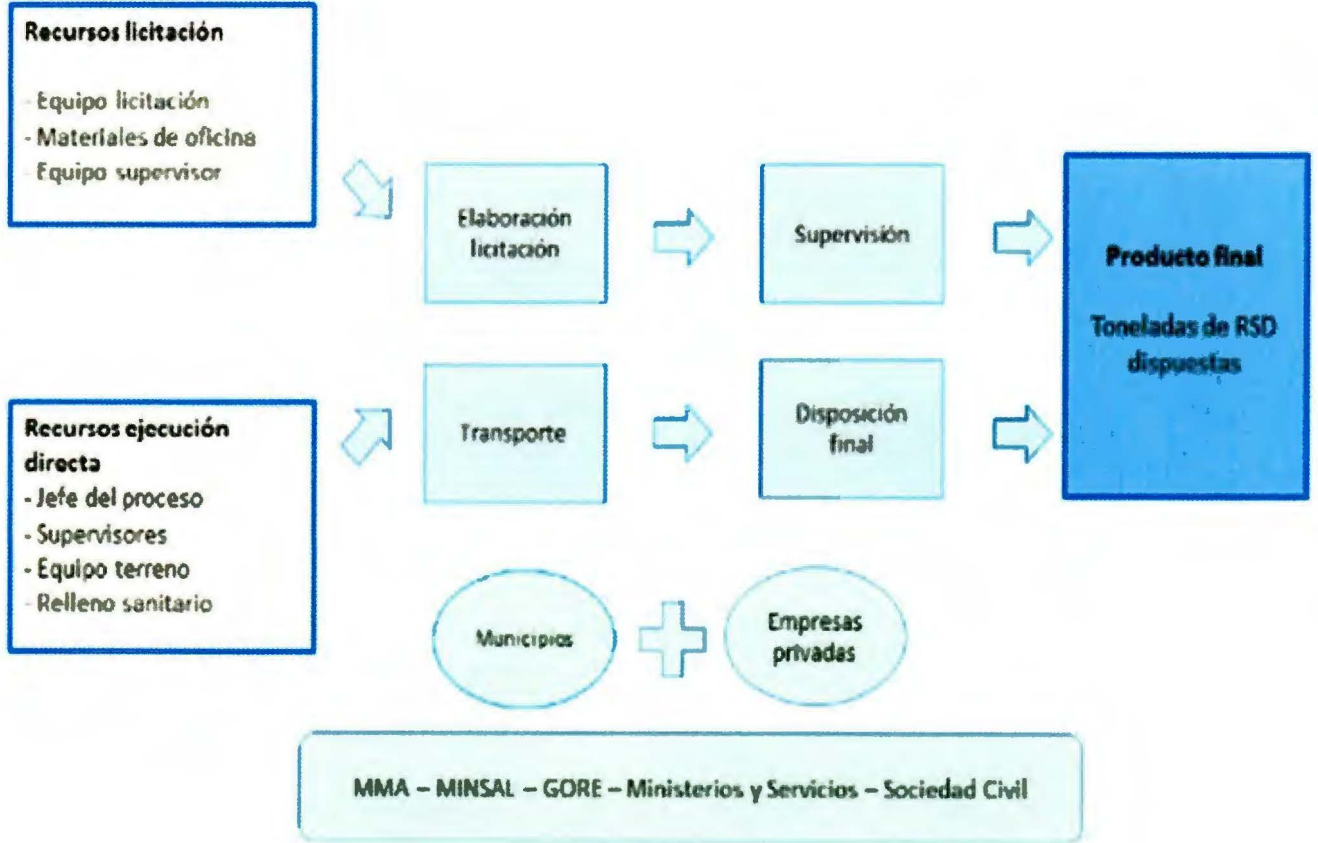
| 2 | SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS | |
|---------------------------------------|--|--|
| Prestaciones | 1. Recolección y Transporte | 2. Disposición final |
| Descripción y objetivo | Recolectar los residuos generados en la comuna por medio de un camión recolector, para luego trasladar residuos resultantes hacia lugar de transferencia y/o sitio de disposición final | Disponer residuos finales en relleno sanitario o vertedero |
| Producto Final | Retiro y traslado de residuos domiciliarios | Toneladas de residuos en disposición final |
| Requisitos para obtener la prestación | Depositar los residuos en la acera en las fechas y horarios estipulados | Ninguno |
| Etapas | <u>Recolección</u> Los residuos son retirados desde las aceras o contenedores por camiones compactadores, que circulan de acuerdo a una hoja de ruta previamente establecida <u>Transporte</u> Los residuos son acopiados en camiones de mayor tonelaje y llevados hasta el lugar donde serán procesados o bien hacia su lugar de disposición final | <u>Disposición final</u> Los residuos finales llegan al relleno sanitario o al vertedero, donde son dispuestos según su composición, volumen, etc. |
| Insumos clave | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo profesional para desarrollo de licitación - Materiales de oficina - Equipo supervisor del contratista | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo para desarrollo de licitación - Materiales de oficina - Equipo supervisor del contratista |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Jefe del proceso - Supervisores - Equipo en terreno (conductores, peonetas) - Camiones - Base de operaciones - Mantenimiento y reparación - Uniformes y materiales - Personal de transporte | <ul style="list-style-type: none"> - Jefe del proceso - Supervisores - Equipo en terreno - Relleno sanitario |
| Actores directos | <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios - Municipios - Contratistas | <ul style="list-style-type: none"> - Municipios - Contratistas |

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS

Flujograma de la prestación de Recolección y Transporte



Flujograma de la prestación de Disposición Final



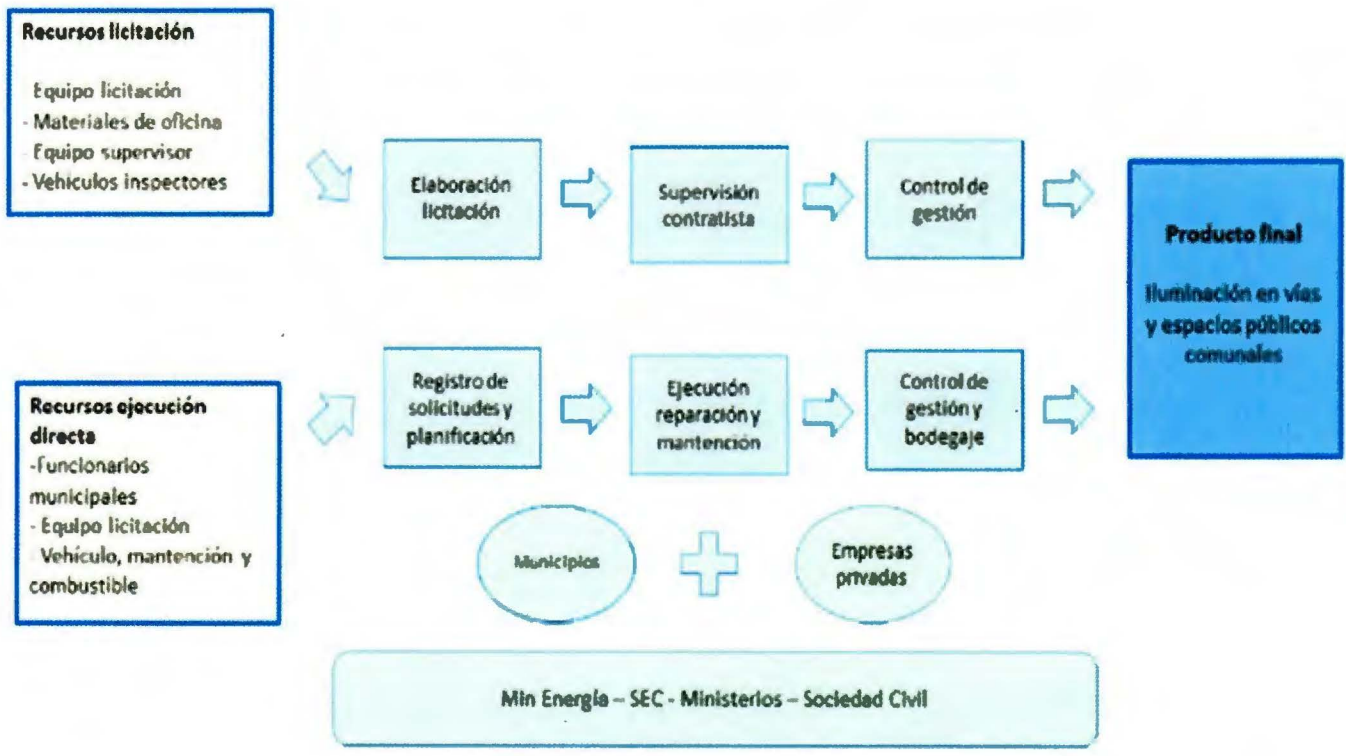
RESUMEN DE LAS PRESTACIONES QUE COMPONEN EL SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

| 3 | SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | |
|---------------------------------------|---|---|
| Prestaciones | 1. Mantenición | 2. Instalación |
| Descripción y objetivo | Operaciones y cuidados necesarios para que el sistema de Alumbrado Público funcione de acuerdo a sus condiciones originales | Instalar nuevas luminarias, y/o realizar recambios masivos de luminarias |
| Producto Final | Luminarias públicas de vías y espacios públicos comunales en funcionamiento óptimo | Nuevas luminarias públicas y/o modernización de las existentes en vías y espacios públicos comunales |
| Requisitos para obtener la prestación | Ninguno (desde el punto de vista de la ciudadanía) Determinación de nivel requerido de mantenimiento por sectores de la comuna | Ninguno (desde el punto de vista de la ciudadanía) Estudios previos/Reclamos ciudadanía |
| Etapas | <p><u>Elaboración licitación</u> Equipo profesional municipal elabora bases de licitación y lleva a cabo el proceso (llamado a concurso, evaluación de propuestas, pagos a contratista), y para ello determina requerimientos de mantenimiento de la red de alumbrado público, así como un presupuesto y régimen de prestaciones a solicitar</p> <p><u>Supervisión contratista</u> Conjunto de acciones de monitoreo y seguimiento de las actividades realizadas por el contratista</p> <p><u>Control de gestión</u> Control operativo de las gestiones entorno al mantenimiento del AP realizado para fomentar el funcionamiento óptimo de éste</p> <p><u>Registro de solicitudes</u> Consiste en la recepción de reclamos y solicitudes hechos por la ciudadanía (teléfono, web, carta, presencial, etc.) y posterior sistematización</p> <p><u>Ejecución reparación y mantención</u> El equipo técnico municipal realiza acciones de reparación correctiva y de reparación preventiva según planificación, solicitudes de ciudadanía y emergencias</p> <p><u>Control de gestión y bodegaje</u> Acciones que sistematizan el seguimiento de las reparaciones, recambios y mantenciones realizadas, incluye monitoreo de indicadores y mantener inventario de bodega de materiales para que insumos requeridos estén disponibles</p> | <p><u>Elaboración proyecto</u> Equipo municipal diagnostica la necesidad de instalar nuevas luminarias o realizar un reemplazo masivo, y elabora un proyecto para obtener financiamiento, ya sea municipal, regional o del nivel central</p> <p><u>Elaboración licitación</u> Equipo municipal elabora bases de licitación y lleva a cabo el proceso (llamado a concurso, evaluación de propuestas, pagos a contratista)</p> <p><u>Supervisión contratista</u> Conjunto de acciones de monitoreo y seguimiento de las actividades realizadas por el contratista</p> |
| Insumos clave | <p><u>Servicio contratado a terceros</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo licitación - Materiales de oficina - Equipo supervisión - Vehículos inspectores <p><u>Servicio provisto directamente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal municipal - Vehículos - Mantención y combustible vehículos - Sistema de registro de acciones - Bodega e insumos | <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de proyecto - Equipo de licitación - Materiales de oficina - Equipo supervisor - Vehículos inspectores |

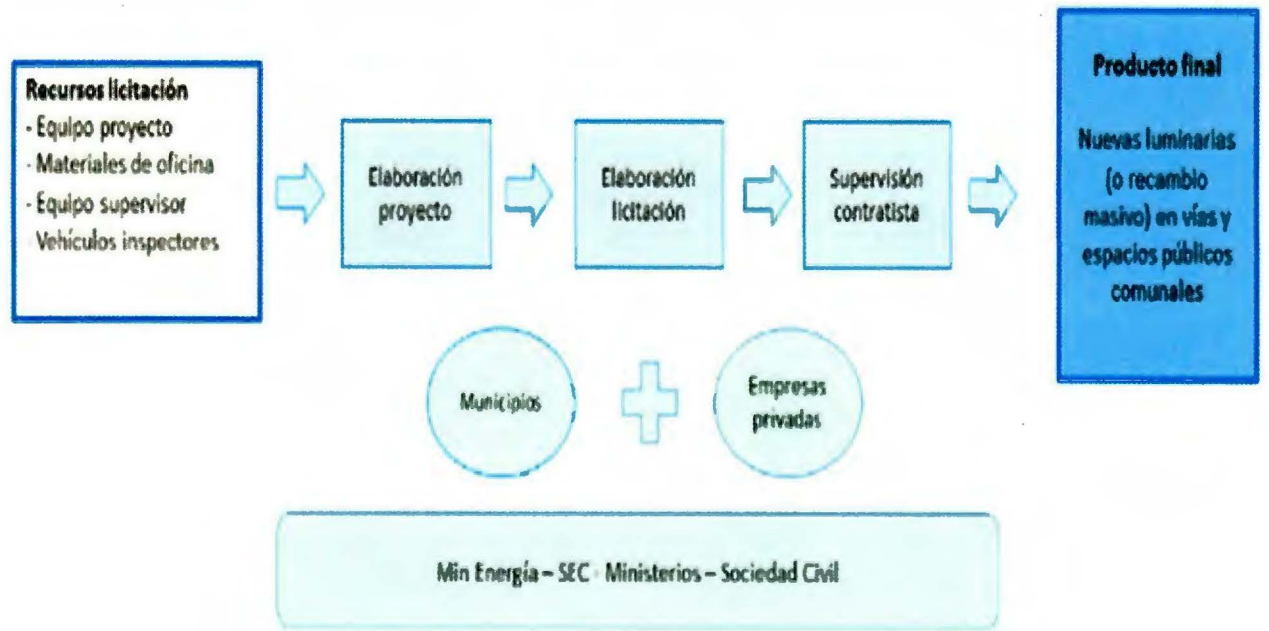
| 3 | SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | |
|---------------------|--|---|
| Prestaciones | 1. Mantenimiento | 2. Instalación |
| Actores directos | <ul style="list-style-type: none">- Usuarios- Municipios- Contratistas | <ul style="list-style-type: none">- Municipios- Contratistas |

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO

Flujograma de la prestación de Operación y Mantenimiento de Alumbrado Público



Flujograma de la prestación de Instalación de Alumbrado Público

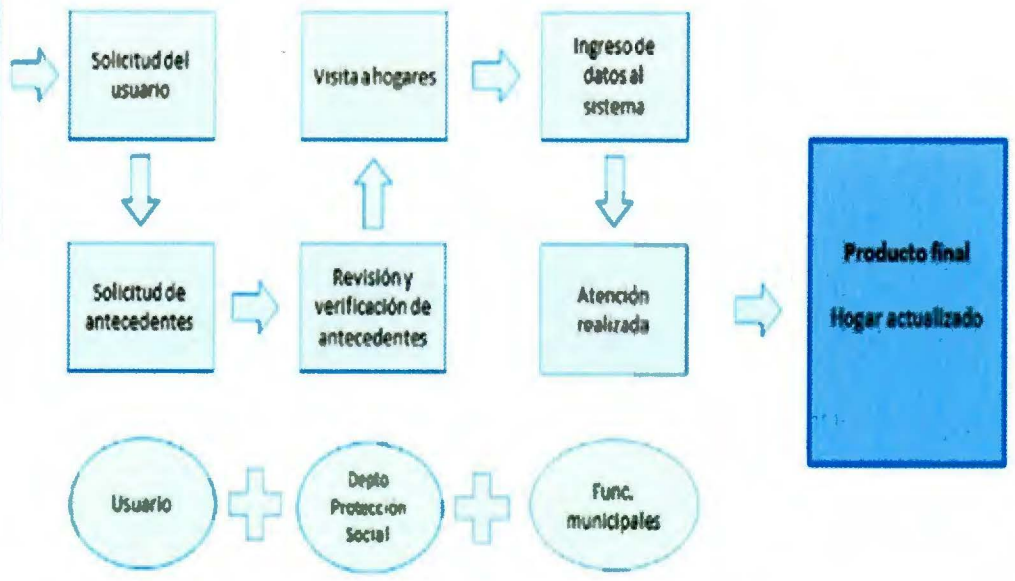


RESUMEN DE LAS PRESTACIONES QUE COMPONEN EL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES (RSH)

| 4 | SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL RSH | |
|---|--|--|
| Prestaciones | Actualizar, rectificar y complementar datos a usuarios con FPS | Aplicar formulario de ingreso al RSH |
| Descripción y Objetivo | Consiste en actualizar, rectificar y complementar la información en el Registro Social de Hogares a los usuarios que tengan FPS vigente. | Consiste en aplicarles el formulario de ingreso al RSH a quienes no posean FPS. |
| Producto Final que entrega al usuario o beneficiario final | Atención de un hogar | Formulario ingresado en el RSH |
| Requisitos para obtener la prestación | Tener FPS | No tiene |
| Procesos, procedimientos y etapas | Solicitud del usuario Solicitud de antecedentes Revisión y verificación de antecedentes Visita a terreno Ingreso de datos al sistema | Solicitud del usuario Solicitud de antecedentes Revisión y verificación de antecedentes Aplicación del formulario Visitas a terreno Ingreso del formulario contestado |
| Insumos claves | - Funcionarios Municipales - Materiales de oficina - Sistemas informáticos - Material informativo - Traslado a terreno | - Funcionarios Municipales - Materiales de oficina - Sistemas informáticos - Material informativo - Formularios - Personal que encuesta - Traslado a terreno |
| Actores intervinientes de forma directa | - Funcionarios municipales - Usuario - Departamento de Protección Social | - Funcionarios municipales - Usuario - Departamento de Protección Social |

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO ACTUALIZACIÓN RSH

- Recursos**
- Funcionarios Municipales
 - Materiales de oficina
 - Sistemas informáticos
 - Material Informativo
 - Personal y traslado visitas a terreno



Registro Civil – Subdirección de servicio social – Ministerio de Vivienda – MINEDUC –
Ministerio de Desarrollo Social

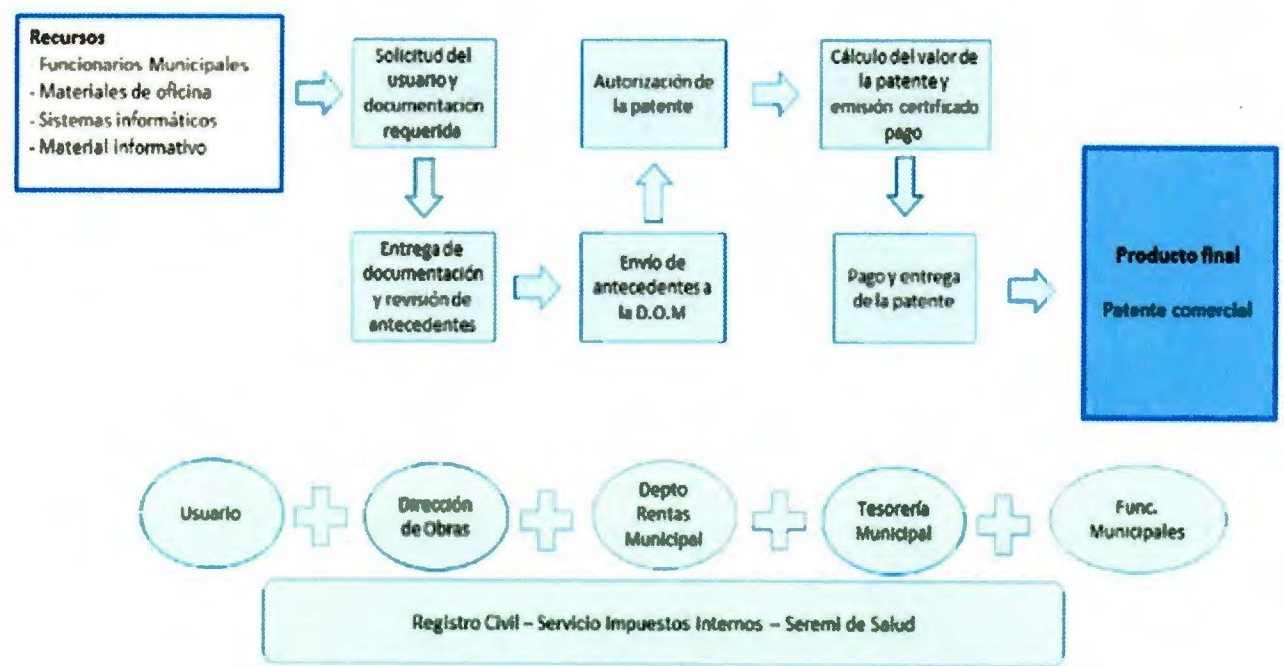
RESUMEN DE LAS PRESTACIONES QUE COMPONEN EL SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PATENTES COMERCIALES

| 5 | SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PATENTES COMERCIALES |
|---|---|
| Prestaciones | Otorgamiento y Renovación: los requisitos son similares, por lo que no fue necesario diferenciarlos en dos columnas. |
| Descripción y Objetivo | Otorgar (o renovar) patentes comerciales a todas las personas naturales y/o jurídicas constituidas legalmente, que deseen establecer una actividad comercial en la comuna. |
| Producto Final que entrega al usuario o beneficiario final | Patente Comercial |
| Requisitos para obtener la prestación | <p>Que el local cumpla con el emplazamiento establecido en el Plan Regulador de la comuna.</p> <p>Que cumpla con la autorización de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, si el giro considera alimentos.</p> <p>Que cumpla con los requisitos específicos señalados en leyes especiales, si corresponde.</p> <p>Fotocopia de RUT de su sociedad</p> <p>Fotocopia legalizada de la escritura de constitución de su sociedad, protocolización del extracto y publicación en Diario Oficial, si la solicitud corresponde a una persona</p> <p>Fotocopia de la declaración de inicio de actividades del SII</p> <p>Autorización sanitaria si corresponde</p> <p>Si la solicitud corresponde a una sucursal, deberá presentar el certificado de distribución de capital propio emitido por la municipalidad donde opera la casa matriz.</p> <p>Informe de factibilidad, permiso de edificación y recepción final del inmueble donde se desarrollará el negocio, otorgados por la Dirección de Obras de la Municipalidad.</p> <p>Además, se necesitarán otras autorizaciones dependiendo del tipo de actividad que desarrollará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expendio de alimentos perecibles: resolución sanitaria emitida por la Secretaría Regional Ministerial (Seremi) de Salud de la región. - Expendio de alimentos para animales: autorización del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG). |
| Procesos, procedimientos y etapas | <p>Ingreso solicitud del usuario y documentación requerida</p> <p>Entrega de documentación y revisión de antecedentes</p> <p>Ingreso de datos al Sistema Computacional</p> <p>Envío de antecedentes a la Dirección de Obras</p> <p>Autorización de la patente</p> <p>Cálculo del valor de la patente y Emisión del Certificado de pago</p> <p>Pago y entrega de la Patente Comercial</p> |
| Insumos claves | <ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios Municipales - Materiales de oficina - Sistemas informáticos - Traslado personal DOM - Traslado personal Fiscalización |

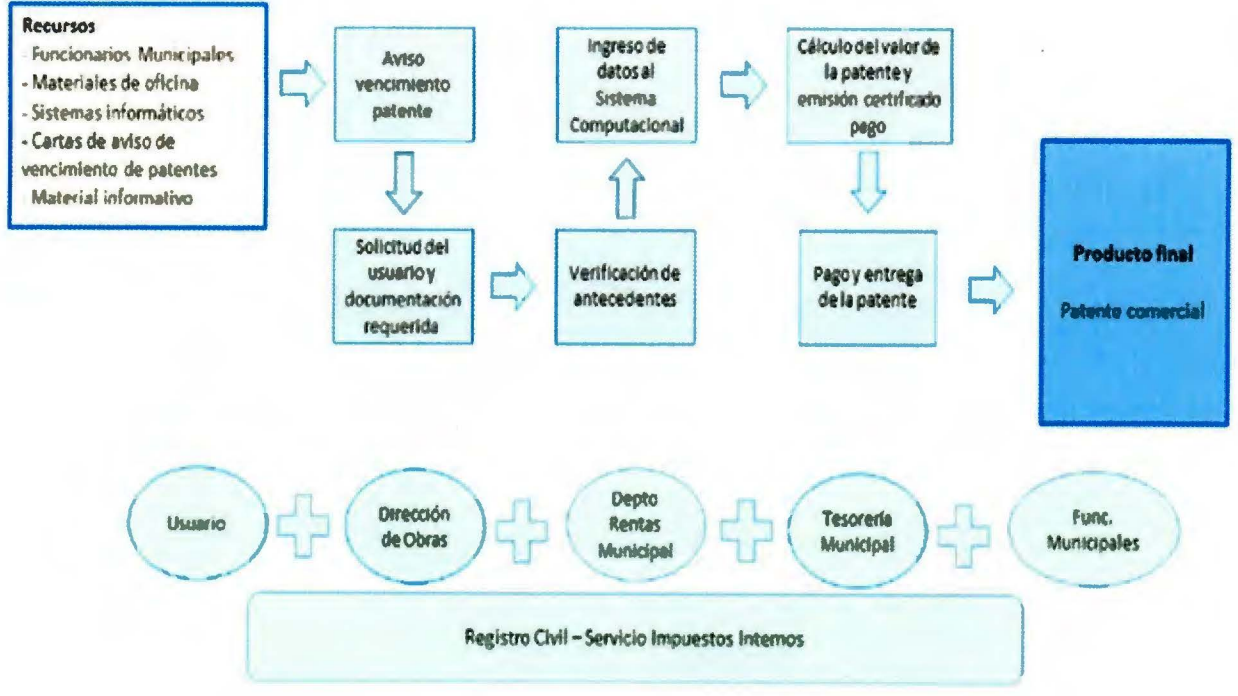
| | |
|--|---|
| Actores intervinientes de forma directa | <ul style="list-style-type: none">- Funcionarios municipales- Usuario- Departamento de Rentas Municipales- Tesorería Municipal |
|--|---|

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PATENTES COMERCIALES

Flujograma de la prestación de Otorgamiento de Patentes Comerciales



Flujograma de la prestación de Renovación de Patentes Comerciales

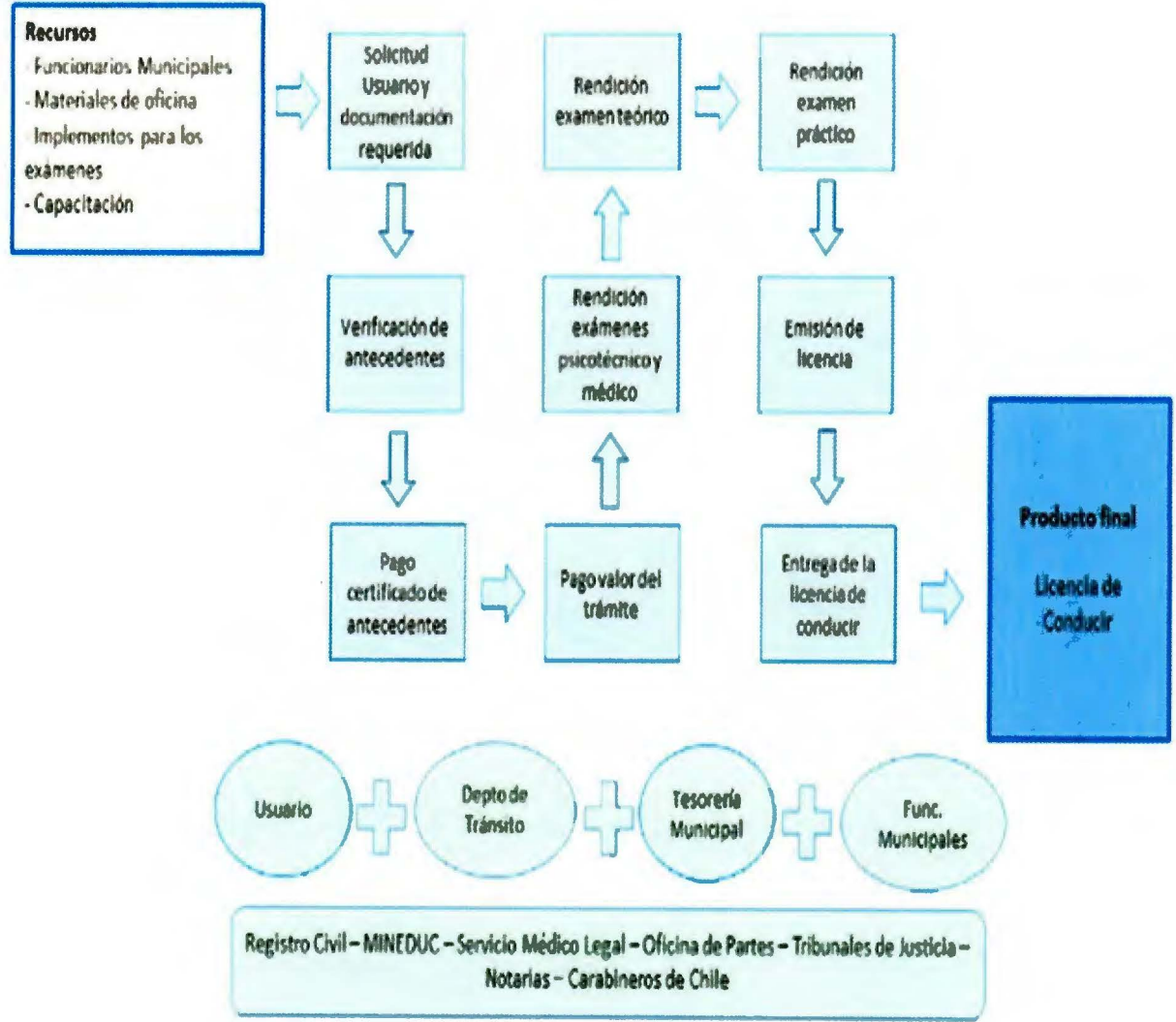


RESUMEN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR

| | |
|---|---|
| 6 | SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR |
| Prestaciones | Otorgamiento y Renovación: los requisitos son similares, por lo que no fue necesario diferenciarlos en dos columnas. |
| Descripción y Objetivo | Otorgar (o renovar) licencias de conducir a todas las personas que deseen conducir vehículos tanto particulares como de transporte de pasajeros y de carga. |
| Producto Final que entrega al usuario o beneficiario final | Licencia de Conducir |
| Requisitos para obtener la prestación | <p>Requisitos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de educación básica. - Cédula de identidad. - Tener 18 años de edad, excepcionalmente 17 para el caso de obtener licencia Clase B. - Examen teórico. - Examen práctico. - Examen médico psicotécnico y de la vista. <p>Requisitos adicionales para obtener las siguientes clases</p> <p>Profesionales (A1 a A5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener mínimo 20 años de edad. - Acreditar tenencia de licencia B por lo menos hace dos años. - Haber aprobado los cursos de conductor profesional en una escuela reconocida por el Estado. - Para obtener licencia A3, debe acreditar haber estado en posesión de licencia A1, A2, A4 o A5, por al menos dos años. - Para licencia A5, deberá acreditar posesión de licencia A2, A3 o A4 por al menos dos años - En caso de requerir licencia A3 o A5 y no acreditar tener alguna de las otras licencias que se les exigen, deben haber aprobado un curso teórico y práctico especial en una escuela de conductores profesionales. - Para licencias A3 o A5, deben aprobar también en la municipalidad respectiva el examen teórico correspondiente a la clase de licencia profesional a la que se postula. <p>Licencias Especiales</p> <p>Clase D</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de 18 años. - Saber leer y escribir. - Acreditar conocimientos y práctica en el manejo de los vehículos o maquinarias especiales de que se trate. <p>Clase E</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener como mínimo 18 años de edad. - Saber leer y escribir. Podrá eximirse de este requisito quien apruebe un examen especial. <p>Clase F</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser mayor de 18 años. - Aprobar los respectivos cursos institucionales. |
| Procesos, procedimientos y etapas | <p>Solicitud del usuario y documentación requerida</p> <p>Verificación de la documentación</p> <p>Pago Certificado de Antecedentes</p> <p>Pago valor del trámite</p> <p>Rendición Exámenes Psicotécnico y Médico</p> <p>Rendición Examen Teórico</p> <p>Examen Práctico</p> <p>Emisión de licencia</p> <p>Entrega de la licencia:</p> |

| 6 | SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR |
|--|---|
| Insumos claves | <ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios Municipales especializados - Materiales de oficina - Servicio Equipamiento y Software - Facsímiles y Plásticos - Licencias de Conducir - Fichas de conductor - Timbres y sellos - Mobiliario de oficina - Material de información - Equipos Psicotécnico - Gabinetes médicos |
| Actores intervinientes de forma directa | <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Tránsito - Funcionarios municipales - Usuario - Departamento de Licencias de Conducir - Tesorería Municipal |

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR

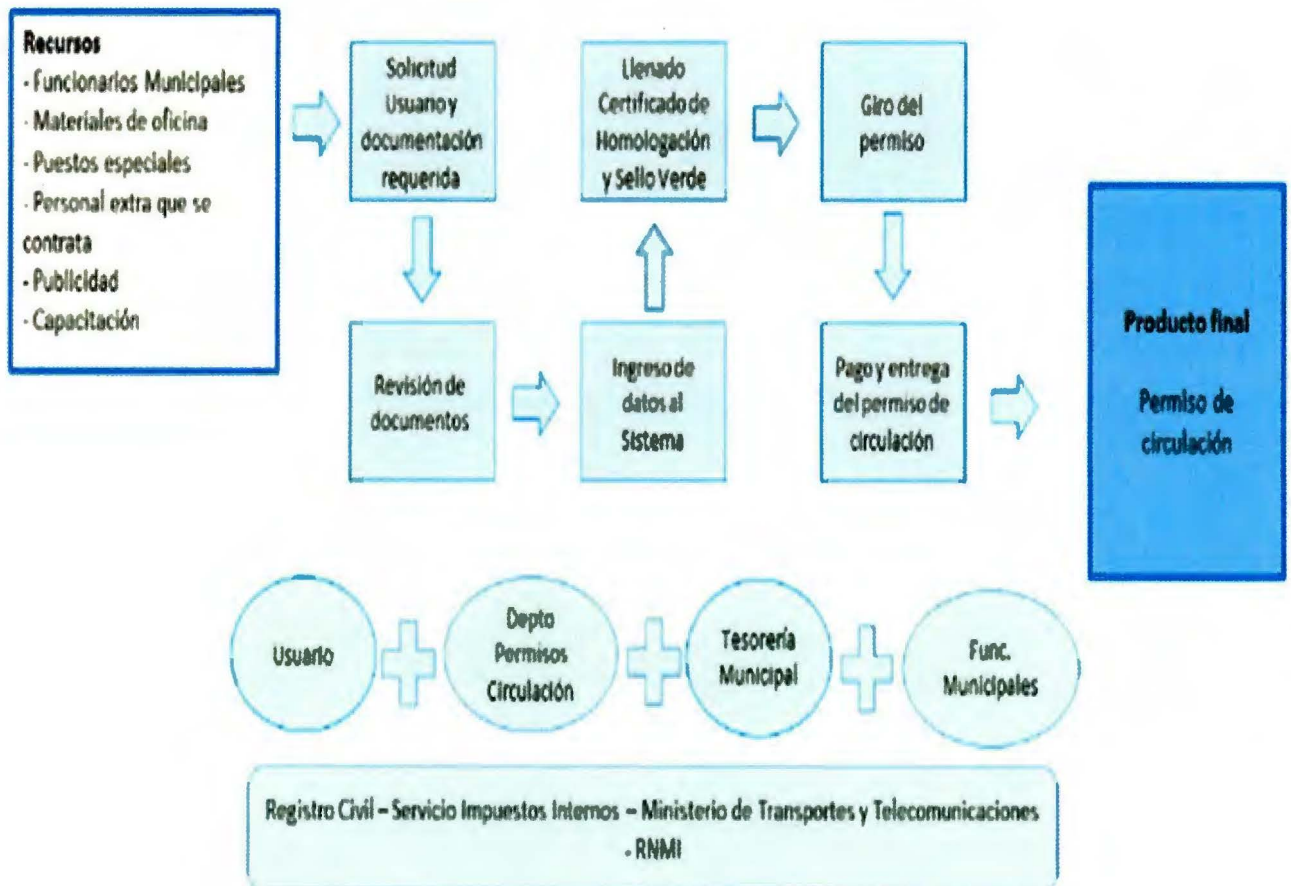


RESUMEN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN

| | |
|--|---|
| 7 | SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN |
| Prestaciones | Otorgamiento y Renovación: los requisitos son similares, por lo que no fue necesario diferenciarlos en dos columnas. |
| Descripción y Objetivo | Otorgar (o renovar) el Permiso de Circulación a todos los propietarios de vehículos nuevos (o usados), tanto particulares o de empresas, como de locomoción colectiva o vehículos pesados, que necesitan un permiso para circular por el territorio nacional en forma legal. |
| Producto Final | Permiso de Circulación |
| Requisitos para obtener la prestación | Fotocopia del Certificado de Inscripción (otorgado por el Registro Civil) Fotocopia de la Factura de compra o fotocopia de Declaración de Internación (si es una importación directa) Copia Municipal del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) vigente Copia del Certificado de Homologación (entregado por la Automotora) Certificado de normas (para vehículos pesados) |
| Procesos, procedimientos y etapas | Solicitud del usuario y documentación requerida del vehículo Verificación de documentos Ingreso de datos al Sistema de Permisos de Circulación Generación de documentos del vehículo (Certificado de Homologación y Sello Verde) Emisión del Permiso de Circulación Pago y Entrega del Permiso de Circulación |
| Insumos claves | <ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios municipales - Materiales de oficina - Distribución de cartas informativas - Gasto Campaña Permisos de Circulación - Sistema Informático |

| | |
|--|--|
| Actores intervinientes de forma directa | <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Tránsito de la Municipalidad - Funcionarios municipales - Usuario - Departamento de Permisos de Circulación - Tesorería Municipal |
|--|--|

PROCESOS BÁSICOS Y FLUJOGRAMAS DEL SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN



PARTE 2

MATRIZ DE ESTANDARES DE CALIDAD Y CANTIDAD, INDICADORES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN

MATRIZ DE ESTÁNDARES E INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD Y CANTIDAD

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|--|--|--|----------------------------------|---|-------|--------|-----|---------|
| 1. SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | | | | Construcción | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 1 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de oferta básica de superficie de plazas y parques comunales por habitante | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR ZONA TERRITORIAL | | | | |
| | | | | EXT NORTE | NORTE | CENTRO | SUR | EXT SUR |
| 01. | m2 de áreas verdes construidas por habitante | m2 de áreas verdes /habitantes en el año t | 5 m2 de áreas verdes /habitantes | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Catastro/base de datos Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1.- Área Verde: La definición oficial de área verde se encuentra en la Ley de Urbanismo y Construcción en su Ordenanza General, y corresponde a la "superficie de terreno destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, conformada generalmente por especies vegetales y otros elementos complementarios".</p> <p>2.- Funciones de las áreas verdes: Es importante distinguir las diversas funciones que cumplen las áreas verdes, con las consiguientes diferencias de beneficios que aportan como de requerimientos de inversión y mantención. Existen:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) áreas verdes multifuncionales, cuyo tamaño y equipamiento permiten su uso simultáneo por parte de diferentes grupos etarios; ii) otras asociadas a vialidad como bandejones centrales, platabandas y rotondas, que cumplen una función ornamental y ecológica, pero que no han sido diseñadas para el uso por parte de la comunidad; y iii) otras cuya función es netamente deportiva, como canchas y multicanchas <p>Para la medición del estándar se deben incluir sólo áreas públicas en la cuantificación de metros cuadrados existentes, y que posean algún porcentaje de especies vegetales con respecto a su superficie total, es decir, se incluye todas las áreas verdes de uso público de la comuna, incluyendo los parques del MINVU. Los centros deportivos que no son de uso público no están incluidos.</p> <p>3. Estándar básico de cantidad. Se propone que el estándar sea igual para todas las comunas, a fin de asegurar que los habitantes tengan un nivel adecuado de espacios que puedan utilizar para la recreación, encuentro, descanso y contacto con la naturaleza. Tanto las comunas del norte, centro y sur, como urbanas y rurales deben tener la misma superficie mínima de áreas verdes por habitante, sin embargo, las características (atributos específicos de calidad) que deben tener esas áreas verdes variarán en función de los costos de mantención y las características geográficas</p> <p>4. Zonas territoriales: Extremo Norte: regiones de Arica-Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; Norte: Atacama y Coquimbo; Zona Centro: Valparaíso, Región Metropolitana, O'Higgins, Maule, Bío-Bío; Sur: Araucanía, Los Ríos, Los Lagos; Extremo Sur: Aysén, Magallanes.</p> | | | | | | | | |

| N° SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|--|
| 1. SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | | | | Construcción | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 2 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad para construcción de áreas verdes (en base a proyecto tipo de 1.000 m2 mínimo) | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR ZONA TERRITORIAL | | | | |
| | | | | EXT NORTE | NORTE | CENTRO | SUR | EXT SUR |
| 01. | Porcentaje básico de superficie blanda por unidad de área verde (1.000 m2) | (m2 superficie blanda*100)/m2 totales de superficie blanda por unidad de área verde en el año 2015 | 60% de superficie blanda/superficie total | = | = | = | = | = |
| 02. | Porcentaje básico de cobertura vegetal por unidad de área verde | (m2 superficie con cobertura vegetal*100)/m2 superficie blanda por unidad de área verde | 40% a 60% de cobertura vegetal/superficie blanda | 40% de cobertura vegetal/superficie blanda | 50% de cobertura vegetal/superficie blanda | 60% de cobertura vegetal/superficie blanda | 60% de cobertura vegetal/superficie blanda | 60% de cobertura vegetal/superficie blanda |
| 03. | Cantidad básica de luminarias por unidad de área verde | Cantidad de luminarias por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 3 luminarias cada 1.000 m2* | = | = | = | = | = |
| 04. | Cantidad básica de escaños por unidad de área verde | Cantidad de escaños por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 4 escaños cada 1.000 m2 | = | = | = | = | = |
| 05. | Cantidad básica de basureros por unidad de área verde | Cantidad de basureros por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 4 basureros cada 1.000 m2 | = | = | = | = | = |
| 06. | Cantidad básica de juegos infantiles por unidad de área verde | Cantidad de juegos infantiles por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 1 juego infantil cada 1.000 m2 | = | = | = | = | = |
| 07. | Cantidad básica de máquinas de ejercicio por unidad de área verde | Cantidad de máquinas de ejercicio por unidad de 8.área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 1 máquina de ejercicio cada 1.000 m2 | = | = | = | = | = |
| 08. | Existencia de sistema de riego por cada unidad nueva de área verde | (Número de nuevas áreas verdes construidas con sistema de riego en año 2015 * 100) / número total de nuevas áreas verdes construidas en año 2015 | 100% de existencia de sistema de riego en nuevas áreas verdes (plaza o parque) | = | = | = | = | = |
| 09. | Tasa de respuesta a reclamos de usuarios y usuarias por construcción de plazas y parques ingresados (web, teléfono, presencial, carta, etc.) durante un período | (Nº de respuesta a reclamos ingresados por construcción durante año 2015 * 100)/Nº total de reclamos por mantenimiento ingresados en el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| 10. | Existencia de especies vegetales pertinentes por unidad de área verde | Presencia de especies adecuadas al clima | Sí | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Catastro/base de datos Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Especificaciones de calidad. Basadas en un proyecto de construcción tipo de plaza de 1.000m2 (superficie mínima). Las especificaciones se propusieron en Estudio CPP-UC, que incorporó consulta a académicos, profesionales expertos, contrapartes municipales de 16 municipios, focus group y encuestas a usuarios(as).</p> <p>Los atributos de calidad buscan que el Área Verde cumpla con sus funciones recreativas, de interacción social y contacto con la naturaleza, con adecuados niveles de seguridad.</p> | | | | | | | | |

Entre los atributos se destacaron: la superficie de 1000m² como mínimo, porcentaje de cobertura vegetal (para que sea área verde y no café), iluminación básica para que sea un espacio seguro, equipamiento básico (escaños, basureros, espacios para juegos y actividades deportivas), tecnología de riego, mecanismos de respuesta a los reclamos. En general, la superficie dura (pavimento, baldosas) no puede superar el 50% de la superficie total de la plaza.

El área blanda (maicillo, césped) puede tener un diferente porcentaje de cobertura vegetal dependiendo la zona geográfica en que se ubique. Las 3 luminarias por 1000m² que se proponen, son mínimas, y el óptimo puede variar, dependiendo ubicación y condiciones climáticas. Los escaños y basureros, también son mínimos y el óptimo se debe calibrar con la densidad poblacional e intensidad de uso.

Al respecto, se recomienda avanzar en una clasificación de las áreas verdes comunales de acuerdo a la intensidad de uso. La existencia de especies vegetales pertinentes es una estrategia para ahorrar costos de mantención. Las especies pertinentes deben ser definidas por los expertos de cada municipio, ya que depende de varios factores, incluso existen grandes diferencias si una plaza se emplaza en la ladera sur o en la ladera norte de un cerro.

La tasa de respuesta a reclamos obedece a que se desea constatar que el mecanismo de reclamos funcione efectivamente.

Para establecer el valor porcentual del estándar "100% de cumplimiento de especificaciones de calidad para construcción de áreas verdes", la fórmula de cálculo es igual: (Número de indicadores del estándar que cumplen con el valor del indicador básico * 100)/total de indicadores del estándar.

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|---|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 1. SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | | | | Mantención | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 3 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de mantención básica de plazas y parques comunales | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR ZONA TERRITORIAL | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Porcentaje de m ² de áreas verdes comunales con mantención | $(m^2 \text{ de áreas verdes comunales con mantención} * 100) / m^2 \text{ de áreas verdes comunales totales en el año 2015}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Catastro/base de datos Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| 1. Estándar básico de cantidad: Se recomienda el valor de 100% de mantención de áreas verdes comunales, pues se considera que todas las plazas y parques comunales deben tener mantención con el fin de ser aptas para el uso de vecinos y vecinas. | | | | | | | | |

| SERVICIO | | PRESTACIÓN | |
|---|--|-------------------------|--|
| SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | | Mantención | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°4 | | TIPO DE ESTANDAR | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones básicas de mantención de plazas y parques | | Calidad | |

| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR ZONA TERRITORIAL | | | | |
|---|--|---|------------------------|---|-------|--------|-----|---------|
| | | | | EXT NORTE | NORTE | CENTRO | SUR | EXT SUR |
| 01. | Tasa de respuesta a reclamos de usuarios y usuarias por mantenimiento de plazas y parques ingresados (web, teléfono, presencial, carta, etc.) durante un período | (Nº de respuesta a reclamos ingresados por mantenimiento durante el período t*100)/Nº total de reclamos por mantenimiento ingresados el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| 02. | Porcentaje de cumplimiento de frecuencia promedio mensual de aseo de áreas verdes | (Nº de días en que se realiza aseo por unidad de área verde en el período t*100)/Nº de días programados para realizar aseo en áreas verdes el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR ZONA TERRITORIAL | | | | |
| | | | | EXT NORTE | NORTE | CENTRO | SUR | EXT SUR |
| 03. | Porcentaje de cumplimiento de frecuencia promedio mensual de riego de áreas verdes | Nº de días que se realiza riego por unidad de área verde en el año 2015*100)/ Nº de días programados para realizar riego en el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| 04. | Porcentaje de cumplimiento de frecuencia promedio mensual de mantenimiento de especies vegetales | Nº de días que se realiza mantenimiento de especies vegetales por unidad de área verde en el año 2015*100)/ Nº de días programados para realizar mantenimiento de especies vegetales en el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| 05. | Porcentaje de cumplimiento de frecuencia promedio mensual de mantenimiento de equipamiento | (Nº de días que se realiza mantenimiento de equipamiento en el año 2015*100)/ Nº de días programados en que se realiza mantenimiento de equipamiento en el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Catastro/base de datos Dirección de Aseo y Ornato; OIRS | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |

1. Especificaciones de calidad. Se basan en la mantención de una área verde tipo (plaza) de 1.000m² mínimos. Las variables relevantes son contar con mecanismo de respuesta a reclamos, frecuencia mensual de aseo y riego del área verde, frecuencia mensual de mantención de especies vegetales y equipamiento. La frecuencia específica de mantención no se ha definido porque se espera que el equipo municipal en cada caso defina y programe una frecuencia pertinente, según sus necesidades. La tasa de reclamos por la mantención debería ser un factor a considerar respecto a la pertinencia de la frecuencia programada para cada sector de la comuna. Respecto a la frecuencia de mantención de especies vegetales en la planificación se debe considerar actividades mínimas como corte, poda, fumigación, plantación, etc.

Para establecer el valor porcentual del estándar "100% de cumplimiento de especificaciones básicas de mantención de plazas y parques", la fórmula de cálculo es igual: (Número de indicadores del estándar que cumplen con el valor del indicador básico * 100)/total de indicadores del estándar.

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|---|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 2. SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS | | | | Recolección y Transporte | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 5 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cobertura básica de recolección de RSD | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Porcentaje de RSD generados que han sido recolectados y transportados | (Toneladas de RSD recolectados en el año 2015 *100)/Toneladas de RSD generadas en el tiempo t | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Reporte del servicio - Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. El valor del estándar de cantidad es 100% de cobertura, ya que se espera que se recolecte la totalidad de los residuos generados por domicilios y lugares que generan residuos asimilables en la comuna. Para alcanzarlo, las diferentes comunas –y los distintos sectores existentes dentro de ellas– deberán contar con una frecuencia de recolección particular, que debe ser determinada por cada departamento municipal a cargo de este servicio. Un valor básico de frecuencia se propone en el estándar básico de calidad N° 6.</p> <p>2. Cantidad de residuos recolectados: Se optó por no entregar una cantidad promedio de residuos a recolectar para cada tipo de comuna, pues se constata que existen importantes diferencias entre comunas, debido a variables como población comunal y nivel socioeconómico. Por otra parte, se quiere evitar proyectar la idea de las toneladas de residuos como "meta", como si mientras más toneladas se recolectasen el servicio fuese mejor. Al contrario, en el marco de la nueva Ley de Gestión de Residuos y de Responsabilidad Extendida del Productor el foco está puesto en minimizar la generación de residuos y aumentar su reutilización. En ese contexto, la menor recolección de residuos a causa de la menor generación aparece como un fin deseable</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | PRESTACIÓN | |
|--|--|---------------------------------|--|
| SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS | | Recolección y Transporte | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 6 | | TIPO DE ESTANDAR | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones básicas de recolección y transporte de RSD | | Calidad | |

| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
|--|---|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Cumplimiento de frecuencia básica de recolección esperada en cada zona de la comuna | (Días de recolección cumplidos según programa para cada comuna para 7 días*100)/Nº de días de recolección programados para 7 días | 1 a 3 veces por semana | 3 días | 3 días | 2 días | 2 días | 1 día |
| 02. | Porcentaje de cumplimiento de horario de recolección establecido en el tiempo t | (Horarios de recolección cumplidos según programa en el año 2015*100)/Horarios de recolección programados en el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 03. | Antigüedad promedio de la flota de camiones recolectores | (Años de antigüedad camión 1 + Años de antigüedad camión 2 + Años de antigüedad camión n...)/Número total de camiones recolectores de la flota comunal | < 5 años | = | = | = | = | = |
| 04. | Lavado diario de camiones recolectores | (Nº de camiones recolectores lavados diariamente*100)/Nº de camiones utilizados diariamente | 100% | = | = | = | = | = |
| 05. | Tasa de respuesta a reclamos de usuarios efectuados por recolección en el período t | (Nº de respuesta a reclamos ingresados por recolección durante el año 2015*100)/Nº total de reclamos por recolección ingresados en el año 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Reporte del servicio - Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1.- Especificaciones Técnicas: se determinaron como dimensiones básicas de la calidad del servicio las relacionadas con la frecuencia de recolección por zona, el cumplimiento de los horarios de recolección, la antigüedad de la flota, el lavado diario de los camiones.</p> <p>2.- Indicador N°1 "frecuencia básica de recolección por zona", se propone una frecuencia mínima de recolección por tipología, no obstante, se ha detectado que existen importantes diferencias de frecuencia de recolección entre las zonas de las comunas de un mismo tipo, por lo tanto el valor básico propuesto debe ser calibrado en cada zona. El objetivo del indicador es contrastar cuantos días de recolección son efectivos respecto de los planificados.</p> <p>3.- El valor de la antigüedad promedio de los camiones fue propuesto por el panel de expertos del Estudio CPP-UC.</p> <p>4.- El indicador "lavado diario de camiones" aparece destacado en los focus group y encuestas aplicadas a los usuarios por el Estudio del CPP-PUC, ya que es fuente de reclamos diarios derivados de los olores, emanaciones y apariencia de los camiones.</p> <p>5. En la "tasa de respuestas a reclamos" se debe considerar los reclamos dirigidos a la empresa contratista cuando existan.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | PRESTACIÓN |
|--|-------------------------|
| SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS | Disposición final |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°7 | TIPO DE ESTANDAR |
| 100% de cobertura básica de disposición final de RSD | Cantidad |

| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
|--|---|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Porcentaje de depósito final de residuos recolectados | (Toneladas de RSD recolectadas en el año 2015*100)/Toneladas de RSD depositadas en el año 2015 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Reporte del servicio - Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| 1. Se espera que el 100% de los RSD recolectados en un período t (normalmente un año, aunque el municipio puede medirlo mensualmente) sean depositados, independiente del lugar de la comuna en que se recolecten o la cantidad. | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|--|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 2. SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS | | | | Disposición final | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 8 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones básicas de disposición final de RSD | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Existencia de lugar de disposición final con autorización sanitaria vigente. | Existencia de relleno sanitario y/o vertedero con autorización vigente para la disposición final de los residuos comunales | Sí | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Reporte del servicio - Dirección de Aseo y Ornato | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| 1. Especificaciones técnicas: el estándar "100% de cumplimiento de especificaciones básicas de disposición final de RSD" se asoció a que el lugar de disposición final de los RSD cumpla con una autorización sanitaria vigente porque se busca que la comuna cuente con un lugar autorizado para disponer de sus residuos, sea éste relleno sanitario o vertedero, exclusivo para su uso, o compartido con otros municipios por razones de optimización. | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 3. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | | | | Instalación y recambio | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°9 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de cobertura básica de luminarias comunales | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Porcentaje de vías del sector urbano de la comuna que se encuentran iluminadas | (Nº de metros lineales de vías vehiculares de zona urbana con luminarias en operación*100)/Nº de metros lineales de vías vehiculares de zona urbana totales | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro SECPLAN o dirección municipal correspondiente | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Porcentaje de vías del sector urbano de la comuna iluminadas. Se propone que el 100% de las vías urbanas estén iluminadas. Para cumplir con el indicador debe estar instalada 1 luminaria cada 50 metros lineales, lo que se definió como unidad mínima de servicio de alumbrado público (Estudio CPP-UC pág. 71). A pesar de que similares estándares de alumbrado se pueden alcanzar con luminarias más espaciadas, pero de mayor potencia y a mayor altura, ya que entran en juego el peso y tipo de conductor que se utiliza para distribución eléctrica para determinar la distancia entre postes, se usó esta medida como primera aproximación hasta contar con datos detallados que permitan finar un indicador más sofisticado.</p> <p>La posibilidad de establecer valores diferenciados según tipología comunal SUBDERE, población comunal u otras variables, fue descartada porque no se cuenta con información que permita conocer porcentajes de sectores comunales iluminados, la cantidad media de luminarias por comuna (y si ésta es suficiente), o la población comunal diferenciada si es urbana o rural.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|--|---|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 3. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | | | | Instalación y recambio | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°10 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad básica de iluminación en vías comunales | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Cumplimiento de estándar técnico de instalación propuesto por SEC | Existencia de instalación realizada por operador autorizado por SEC de acuerdo a protocolo establecido en la normativa | Sí | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro SECPLAN o dirección municipal correspondiente | | | | | | | | |

Notas del Estándar

1. Para la prestación de Instalación y recambio, como estándar básico de calidad se propone "100% de cumplimiento de especificaciones de calidad básica de iluminación en vías comunales", bajo el supuesto de que toda luminaria instalada según lo establecido en el reglamento vigente desde diciembre de 2015 cumple con las especificaciones técnicas que aseguran su calidad en términos de seguridad y rendimiento. Es por ello que el indicador propuesto para este estándar es "Cumplimiento de estándar técnico de instalación propuesto por SEC" y su valor esperado es "Sí".

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|---|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 3. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | | | | Mantenición | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°11 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cobertura básica de mantención de luminarias comunales | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Porcentaje de luminarias de la comuna con mantención. | $(\text{N}^\circ \text{ de luminarias comunales con mantención efectiva año } 2015 * 100) / \text{N}^\circ \text{ de luminarias comunales totales año } 2015$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro SECPLAN o dirección municipal correspondiente | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Estándar 100% de cobertura básica de mantención de luminarias comunales: el estándar básico de cantidad consiste en que todas las luminarias comunales cuenten con mantención.</p> <p>Es una dimensión importante para garantizar el funcionamiento óptimo de las luminarias. Autoridades y funcionarios municipales reconocen que en la práctica se realiza más bien mantención reparativa, es decir, una vez que se han detectado fallas en el funcionamiento. Se advierte necesidad de llevar a cabo mantenciones preventivas y acciones de limpieza de las luminarias, y por otro, efectuar una fiscalización más estricta de las labores que realizan los contratistas a cargo de esta prestación.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|--|---|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 3. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO | | | | Mantención | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°12 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de calidad básica de mantención de alumbrado público | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Porcentaje de cumplimiento del tiempo promedio de respuesta ante fallas notificadas por usuarios y usuarias | (Tiempo promedio en respuesta ante falla desde notificación de usuarios ocurridas en el año 2015*100)/Tiempo promedio de respuesta ante falla especificado para comunas año 2015 | < 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro SECPLAN o dirección municipal correspondiente, OIRS | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. El Estándar "100% de cumplimiento de calidad básica de mantención de alumbrado público" y su indicador "Porcentaje de cumplimiento del tiempo comprometido de respuesta ante fallas notificadas por usuarios y usuarias" busca cuantificar la proporción en que la resolución de fallas detectadas y notificadas por usuarios y usuarias se realiza dentro del plazo comprometido por cada municipio. El valor esperado es que el 100% de los requerimientos sean resueltos en un tiempo no mayor al tiempo de respuesta comprometido. Este estándar implica que el municipio realice una adecuada labor de supervisión de la empresa contratista en cuanto mandante del contrato, o bien que organice sus recursos de modo de dar cumplimiento al plazo que se ha fijado.</p> <p>En el trasfondo está el supuesto de que cada municipio establece un plazo adecuado y realista según las condiciones de instalación y operación de sus sistemas de alumbrado público, y de sus características particulares.</p> <p>En las 16 comunas que fueron parte del Estudio CPP-UC se observa un plazo promedio de 24 horas para responder ante las fallas. Es probable que en comunas con mayor proporción de localidades y/o población rural deban considerar plazos más extensos.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|--|---|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 4. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES | | | | Actualización | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°13 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cobertura básica de demanda comunal por actualizaciones del RSH | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Cobertura efectiva de demanda comunal por realización de actualizaciones de RSH | (Nº de actualizaciones realizadas en 2015 ÷ Nº de actualizaciones solicitadas en 2015) * 100 | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Desarrollo Comunitario | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Tradicionalmente, el servicio consistía en la recolección de información y antecedentes para verificar determinadas condiciones sociales y económicas de los usuarios(as) que solicitaran la aplicación de la Ficha de Protección Social (FPS). Para ello, las personas se dirigían al municipio y solicitaban la aplicación de la encuesta. Una vez finalizado el proceso, el municipio informaba acerca del puntaje obtenido. Al día de hoy, se lleva a cabo un cambio de sistema de selección de beneficiarios de la oferta estatal. En él, la principal fuente de información sobre condiciones sociales y económicas de las personas consiste en las bases de datos administrativas que manejan diferentes servicios públicos. Del cruce entre ellas se obtiene la información requerida. Por lo tanto, el rol de la FPS disminuye en importancia. En el municipio antes requería más encuestadores que fueran a terreno a entrevistar; ahora en cambio, se necesita más personal en el municipio atendiendo al público, pues el sistema funciona mediante bases administrativas en línea. Desde el punto de vista de los participantes en los focus group, el RSH es un servicio importante en la medida en que es un requisito para postular al otorgamiento de los programas y beneficios que entregan los servicios públicos. En este sentido cubrir el 100% de la demanda comunal de actualizaciones del RSH es un estándar relevante de cumplir para los usuarios(as)</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 4. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES | | | | Actualización | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 14 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad básica de servicio de actualizaciones de RSH | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Cumplimiento de plazo para realizar actualización establecido en la normativa | $(\text{N}^\circ \text{ de actualizaciones realizadas en máximo 5 días en 2015} * 100) / \text{N}^\circ \text{ de actualizaciones solicitadas en 2015}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 02. | Tasa de respuesta a reclamos efectuados por no cumplimiento de acciones acordadas por parte de municipio | $(\text{N}^\circ \text{ de reclamos año 2015 por no cumplimiento de acciones acordadas por municipio respondidos} * 100) / \text{N}^\circ \text{ total de reclamos año 2015 por no cumplimiento de acciones acordadas por municipio realizados en el tiempo t}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Desarrollo Comunitario | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| 1. Estándar de calidad: "100% de cumplimiento de plazo para realizar actualización". Considera el tiempo total desde que el usuario da comienzo a la tramitación de la actualización. El plazo legal estipulado para ello corresponde a 5 días, por ello, el valor del indicador es de 100%. Cabe señalar que este plazo representa para los funcionarios municipales consultados en el Estudio del CPP-PUC, un plazo exigente. | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|---|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 4. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES | | | | Nuevos ingresos | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 15 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cobertura básica de demanda comunal por nuevos ingresos de RSH | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Cobertura efectiva de demanda comunal por realización de nuevos ingresos de RSH | (Nº de nuevos ingresos realizados en 2015 *100)/Número de nuevos ingresos solicitados en 2015 | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Desarrollo Comunitario | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| 1. 1. Estándar de calidad: "100% de cumplimiento de plazo para realizar actualización". Considera el tiempo total desde que el usuario da comienzo a la tramitación de la actualización. El plazo legal estipulado para ello corresponde a 5 días para actualizaciones. Por ello, el valor del indicador es de 100%. Cabe señalar que cumplir este plazo representa para los funcionarios municipales consultados en el Estudio del CPP-PUC, un plazo exigente. | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|--|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 4. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVOS INGRESOS AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES | | | | Nuevos ingresos | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°16 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad básica de servicio de nuevos ingresos de RSH | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Cumplimiento de plazo para realizar nuevos ingresos establecido en la normativa | $(N^{\circ} \text{ de nuevos ingresos realizados en máximo 30 días en año 2015} * 100) / N^{\circ} \text{ de nuevos ingresos solicitados en año 2015}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| 02. | Tasa de respuesta a reclamos efectuados por no cumplimiento de acciones acordadas por parte de municipio en proceso de nuevos ingresos a RSH | $(N^{\circ} \text{ de reclamos año 2015 por no cumplimiento de acciones acordadas por municipio en proceso de nuevos ingresos a RSH respondidos} * 100) / N^{\circ} \text{ total de reclamos por no cumplimiento de acciones acordadas por municipio en proceso de nuevos ingresos a RSH realizados en año 2015}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Desarrollo Comunitario | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Indicador: "100% de cumplimiento de plazo para realizar nuevos ingresos". Considera el tiempo total desde que el usuario da comienzo a la tramitación del nuevo ingreso. El plazo legal estipulado para ello corresponde a 30 días, por ello, el valor del indicador es de 100%. Cabe señalar que este plazo representa para los funcionarios municipales consultados en el Estudio del CPP-PUC, un plazo exigente.</p> <p>2. Indicador: "Tasa de respuesta a reclamos" hace referencia a la proporción de respuestas que los municipios entregan a los usuarios tras un reclamo sobre la cantidad total de reclamos recibidos. Se enfatiza que se trata de las respuestas otorgadas, lo que implica su sistematización y seguimiento, ya que este es un aspecto clave a juicio de los participantes en los focus group.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 5. SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PATENTES COMERCIALES | | | | | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°17 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| Cobertura básica de la demanda comunal por obtener y renovar Patentes Comerciales | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Nivel de cobertura efectiva de la demanda de patentes comerciales en la comuna | $((N^{\circ} \text{ de patentes comerciales otorgadas en año 2015} + N^{\circ} \text{ de patentes comerciales renovadas en el año 2015}) * 100) / (N^{\circ} \text{ de patentes comerciales solicitadas en el año 2015})$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Departamento de Rentas Municipales | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Nivel de cobertura efectiva de la demanda: el objetivo del indicador es identificar en qué medida el municipio es capaz de gestionar las solicitudes recibidas durante un determinado período de tiempo. Se descartó utilizar la cantidad de patentes otorgadas y renovadas como medida deseable de cantidad porque su aumento o disminución no pueden ser atribuidas exclusivamente a la gestión municipal. Por ejemplo, existe un número limitado de patentes susceptibles de ser otorgadas en ciertos rubros, o bien la no renovación de patente por incumplimiento de requisitos es de responsabilidad de cada solicitante. El valor esperado del indicador es de 100%, pues significa que el municipio ha gestionado todas solicitudes de otorgamiento y renovación que han tenido lugar durante un período de tiempo. Por otra parte, esta información en su mayoría se encuentra disponible en los departamentos de Rentas Municipales, o bien es posible generarla a partir de los recursos actuales con que cuentan los municipios. Con respecto a la cobertura actual de la demanda, se detectó en los 16 municipios que fueron parte de la muestra del Estudio CPP-UC que los municipios no realizan estimaciones acerca de su demanda teórica, sino que planifican su atención de acuerdo a la experiencia de años anteriores. Por lo tanto, no se cuenta con información suficiente para recomendar valores o rangos según tipo de comuna. No obstante, variables como las actividades económicas principales de la comuna y el valor del suelo comunal contribuyen a explicar qué tipo y qué cantidad de patentes comerciales son solicitadas. En ese sentido, no se observa una diferenciación del estándar que obedezca a la tipología comunal SUBDERE, sino a variables netamente económicas.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 5. SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PATENTES COMERCIALES | | | | | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 18 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| Calidad básica en atención en la entrega y renovación de Patentes Comerciales | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Fiscalización en terreno de pago de patentes por parte de funcionarios municipales | Realización de salidas de fiscalización periódicas planificadas | Sí | = | = | = | = | = |

| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
|--|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 02. | Tiempo de espera promedio para obtener patentes comerciales una vez iniciado el proceso de otorgamiento/renovación | $(\text{N}^\circ \text{ de patentes comerciales otorgadas/renovadas entregadas dentro de 30 días desde el inicio de su tramitación en el año 2015} * 100) / \text{N}^\circ \text{ de patentes comerciales tramitados en el año 2015}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| 03. | Respuesta a reclamos efectuados por usuarios solicitantes de otorgamiento o renovación de patentes comerciales | $((\text{N}^\circ \text{ de reclamos de usuarios que solicitan patentes comerciales respondidos en el año 2015} + \text{N}^\circ \text{ de reclamos de usuarios que renuevan patentes comerciales respondidos en el año 2015}) * 100) / (\text{N}^\circ \text{ total de reclamos realizados por usuarios que solicitan patentes comerciales en el año 2015} + \text{N}^\circ \text{ total de reclamos realizados por usuarios que renuevan patentes comerciales en el año 2015})$ | 100% | = | = | = | = | = |
| 04. | Disponibilidad para renovar patentes comerciales por Internet | Existencia de plataforma de renovación de patentes comerciales online | Sí | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Departamento de Rentas Municipales, OIRS | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Estándar "Calidad básica en atención". Para la entrega y renovación de patentes comerciales se identificó que las dimensiones claves de la calidad del servicio tenían que ver con la atención, principalmente con los tiempos de espera, la posibilidad de realizar el trámite por internet y la respuesta rápida a los reclamos. Para los contribuyentes resulta importante también que se fiscalice en terreno a quienes operan sin patente o con la patente vencida. A continuación se explica cada uno de estos indicadores.</p> <p>2. Indicador Fiscalización en terreno: evalúa la existencia de acciones sistemáticas de fiscalización desarrolladas por funcionarios municipales para chequear la vigencia de las patentes y detectar posibles actividades que operan sin patente. El valor para este indicador es de 100%, que expresa el cumplimiento con las fiscalizaciones en terreno que han sido planificadas. Esto supone la existencia de recursos para la realización de estas acciones y la existencia de un plan de actividades sistemáticas al respecto.</p> <p>3. Indicador Tiempo de espera: considera el tiempo transcurrido desde que se inició el proceso de solicitud de otorgamiento o renovación de patente hasta que éste es finalizado. Cabe destacar que según la información recolectada en terreno, las comunas de la muestra pertenecientes a los grupos 1 y 2 de la Tipología SUBDERE actualmente cumplen con el plazo máximo establecida en la normativa (30 días). Respecto al valor para este indicador, corresponde al 100% de cumplimiento en promedio del plazo legal máximo, exceptuando el caso de patentes de alcoholes.</p> <p>4. Indicador Tasa de respuestas a reclamos: se refiere al procesamiento de los reclamos de usuarios (as) que es capaz de hacer el municipio. Se descartó considerar sólo la tasa de reclamos del servicio, pues se quiere visibilizar la necesidad de sistematizar, hacer seguimiento y entregar una respuesta a quienes formulan reclamos. El valor para este indicador es de 100% de respuesta a los reclamos ingresados.</p> <p>5. Indicador Realización por internet: se incluyó como indicador la existencia de una plataforma para llevar a cabo el trámite por internet, pues su uso implica ahorro de tiempo para usuarios y usuarias, y un costo menor para el municipio. No se consideró establecer una cierta proporción de atenciones con respecto al total que deban ser hechas online, pues aunque el municipio debe contribuir a ello difundiendo adecuadamente esta opción, el nivel de atenciones por internet no depende exclusivamente de la gestión municipal, sino también de factores de usuarios y usuarias, como su edad, nivel de acceso a tecnología, etc. Como valor para este indicador se propone sólo constatar su existencia ("Sí"), y como recomendación puede sugerirse la medición del aumento anual de las atenciones vía internet para cada comuna, con respecto a sí misma.</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|---|---|--|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 6. SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR | | | | | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°19 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| Cobertura básica de demanda comunal de tramitación de licencias de conducir | | | | Cantidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BÁSICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Nivel de cobertura efectiva de la demanda comunal por licencias de conducir | $(\text{N}^\circ \text{ de licencias de conducir otorgados en el año 2015} + \text{N}^\circ \text{ de licencias de conducir renovados en el año 2015}) * 100 / (\text{N}^\circ \text{ de licencias de conducir solicitados en el año 2015} * 100)$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Tránsito | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| 1. Estándar "Cobertura Básica de la demanda comunal". Como estándar de cantidad del servicio se propone observar la proporción existente entre la cantidad de licencias otorgadas por primera vez y renovadas en un determinado período de tiempo, y la cantidad de solicitudes de otorgamiento y renovación que recibe el municipio durante ese período. El objetivo es identificar en qué medida el municipio es capaz de afrontar la demanda comunal con los recursos disponibles. | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | PRESTACIÓN | | | | |
|--|--|---|------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| 6. SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR | | | | | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°20 | | | | TIPO DE ESTANDAR | | | | |
| Calidad básica de atención en tramitación de licencias de conducir | | | | Calidad | | | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BÁSICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Tiempo de espera para obtener licencia de conducir una vez iniciado el proceso de otorgamiento/renovación | $(\text{N}^\circ \text{ de licencias de conducir otorgados/renovadas entregadas el mismo día del inicio de su tramitación en el año 2015} * 100) / \text{N}^\circ \text{ de licencias de conducir tramitadas en el año 2015}$ | 100% | = | = | = | = | = |
| 02. | Tasa de respuesta a reclamos efectuados por usuarios solicitantes de otorgamiento o renovación de licencia de conducir | $(\text{N}^\circ \text{ de reclamos de usuarios que solicitan licencia de conducir respondidos en el año 2015} + \text{N}^\circ \text{ de reclamos de usuarios que renuevan licencia de conducir respondidos en el año 2015}) * 100 / (\text{N}^\circ \text{ total de reclamos realizados por usuarios que solicitan licencia de conducir en el año 2015} + \text{N}^\circ \text{ total de reclamos realizados por usuarios que renuevan licencia de conducir en el año 2015})$ | 100% | = | = | = | = | = |

| |
|---|
| MEDIO DE VERIFICACION |
| Registro Dirección de Tránsito |
| Notas del Estándar |
| <p>1. Indicador Tiempo de espera para obtener licencia de conducir: se considera el tiempo transcurrido desde que los usuarios y usuarias acuden al municipio en la fecha en que les ha sido agendada la atención (independiente que esa fecha se determine a través de atención telefónica, por internet, o sea dada al momento de presentarse al municipio la persona). El valor especificado para este indicador es que la nueva licencia sea entregada durante el mismo día en que se tramitó. Dicha demora es vista como un adecuado nivel de servicio por parte de los municipios, y una meta por aquellos que aún toman más tiempo en prestar el servicio. Por otra parte, si bien es relevante avanzar en la disminución de los tiempos de espera desde la cita para otorgamiento o renovación hasta su materialización, ese lapso no fue incluido debido a la complejidad en la determinación de un criterio razonable dada la dispersión actual de ese tiempo de espera (mismo día a 15 días en los municipios de la muestra)</p> <p>2. Indicador Tasa de respuesta a reclamos: ya que la atención de funcionarios municipales es relevante desde el punto de vista de los usuarios y usuarias, debe considerarse este aspecto en la selección de indicadores que den cuenta del estándar de calidad del servicio. El valor para este indicador es de 100% de respuesta a los reclamos efectuados, pues interesa enfatizar en la sistematización y seguimiento necesarios en la gestión de reclamos.</p> |

| SERVICIO | | | | | | | | |
|---|---|---|------------------------|---|--------|-------------------------|--------|--------|
| 7. SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN | | | | | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°21 | | | | | | TIPO DE ESTANDAR | | |
| 100% de cobertura de la demanda de Permisos de Circulación en la comuna | | | | | | Cantidad | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Nivel de cobertura efectiva de la demanda de permisos de circulación en la comuna | $((N^{\circ} \text{ de permisos de circulación otorgados en el año 2015} + N^{\circ} \text{ de permisos de circulación renovados en el año 2015}) * 100) / (N^{\circ} \text{ de permisos de circulación solicitados en el año 2015} * 100)$ | 100% | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Tránsito | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Nivel de cobertura efectiva de la demanda: El indicador hace referencia a la capacidad de cada municipio para gestionar la totalidad de las solicitudes recibidas. Por lo tanto, el valor para ese indicador es de 100%. Si bien los municipios miden su desempeño observando el aumento o disminución de los permisos pagados cada año, no se consideró pertinente incluir esta dimensión como medida que refiera al estándar propuesto ya que la demanda por permisos no depende exclusivamente de la calidad de las gestiones que hagan</p> | | | | | | | | |

| SERVICIO | | | | | | | | |
|--|--|--|------------------------|---|--------|------------------|--------|--------|
| 7. SERVICIO DE OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN | | | | | | | | |
| ESTÁNDAR BÁSICO N°22 | | | | | | TIPO DE ESTANDAR | | |
| 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad básica en atención en la entrega y renovación de Permisos de Circulación | | | | | | Calidad | | |
| N° | INDICADOR | FORMULA DE CALCULO | VALOR INDICADOR BASICO | VALOR INDICADOR BÁSICO POR TIPO DE COMUNA | | | | |
| | | | | TIPO 1 | TIPO 2 | TIPO 3 | TIPO 4 | TIPO 5 |
| 01. | Tiempo de espera para obtener permiso de circulación una vez iniciado el proceso de otorgamiento/renovación de Permisos de Circulación | $(N^{\circ} \text{ de permisos de circulación otorgados/renovados entregados dentro de 1 hora del inicio de su tramitación en el año } 2015 * 100) / N^{\circ} \text{ de permisos de circulación tramitados en el año } 2015$ | 100% | = | = | = | = | = |
| 02. | Tasa de respuesta a reclamos efectuados por usuarios solicitantes de otorgamiento o renovación de permiso de circulación | $((N^{\circ} \text{ de reclamos de usuarios que solicitan permiso de circulación respondidos en el año } 2015 + N^{\circ} \text{ de reclamos de usuarios que renuevan permiso de circulación respondidos en el año } 2015) * 100) / (N^{\circ} \text{ total de reclamos realizados por usuarios que solicitan permisos de circulación en el año } 2015 + N^{\circ} \text{ total de reclamos realizados por usuarios que renuevan permisos de circulación en el tiempo año } 2015)$ | 100% | = | = | = | = | = |
| 03. | Disponibilidad para otorgar y/o renovar permiso de circulación por Internet | Existencia de plataforma de renovación de permiso de circulación online | Sí | = | = | = | = | = |
| MEDIO DE VERIFICACION | | | | | | | | |
| Registro Dirección de Tránsito | | | | | | | | |
| Notas del Estándar | | | | | | | | |
| <p>1. Tiempo de espera para obtener el permiso de circulación: se refiere al tiempo transcurrido desde que los usuarios y usuarias llegan al punto de atención hasta que finaliza el otorgamiento o renovación. No incluye los casos en que la demora es responsabilidad de los usuarios – debido a presentación incompleta de antecedentes, multas impagas, aglomeraciones de últimos días, etc. -, y el valor esperado para este indicador es de 100% de cumplimiento, considerando que el permiso será otorgado o renovado en el plazo de 1 hora máximo desde el inicio de la tramitación. Este valor se considera razonable ya que en la muestra del Estudio CPP-UC los rangos de espera variaban de 5 minutos a medio hora en comunas de todos los tamaños; y la cantidad entregada varía desde alrededor de 2.000 permisos a anuales a 100.000 permisos anuales.</p> <p>2. Tasa de respuesta a reclamos de usuarios y usuarias: relacionado con la calidad de la atención entregada por funcionarios municipales, este indicador busca identificar el desempeño del municipio en cuanto a la gestión de los reclamos recibidos, entendiéndose que no basta con consignarlos, sino que se hace necesario sistematizarlos y hacer seguimiento de ellos. El valor propuesto es de 100% de respuestas a los reclamos recibidos.</p> <p>3. Realización por internet: se incluye un indicador que evidencia si es posible realizar el trámite por internet o no, entendiéndose que es deseable para los municipios por la reducción de costos y la potencial ampliación de la cantidad de permisos entregados, y para los usuarios y usuarias a causa de la reducción del tiempo y de la simplificación del procedimiento en general. El valor para este indicador sólo se refiere a si está disponible esta modalidad o no.</p> <p>4. Los medios de verificación corresponden a las dependencias municipales donde se debiese encontrar y sistematizar la información referida al funcionamiento de este servicio.</p> | | | | | | | | |

ANEXO ABT 02

**MATRIZ DE MEDICIÓN DE ESTANDARES E INDICADORES DE
CANTIDAD Y CALIDAD**

| MATRIZ DE MEDICIÓN DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE CANTIDAD Y CALIDAD | | | | |
|---|--|---|--|-------------------------------|
| N° SERVICIO (1) | | | | PRESTACIÓN (2) |
| 1. SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | | | | Construcción |
| ESTÁNDAR BÁSICO N° 2 (3) | | | TIPO DE ESTANDAR (4) | MEDICIÓN ESTÁNDAR BÁSICO (5) |
| Ejemplo: 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad para construcción de áreas verdes (en base a proyecto tipo de 1.000 m2 mínimo) | | | Calidad | |
| N° | INDICADOR (6) | FORMULA DE CALCULO (7) | VALOR INDICADOR BASICO (8) | MEDICIÓN INDICADOR BÁSICO (9) |
| 01. | Porcentaje básico de superficie blanda por unidad de área verde (1.000 m2) | $(m2 \text{ superficie blanda} * 100) / m2 \text{ totales de superficie blanda por unidad de área verde en el año t}$ | 60% de superficie blanda/superficie total | |
| 02. | Porcentaje básico de cobertura vegetal por unidad de área verde | $(m2 \text{ superficie con cobertura vegetal} * 100) / m2 \text{ superficie blanda por unidad de área verde}$ | 40% a 60% de cobertura vegetal/superficie blanda | |
| 03. | Cantidad básica de luminarias por unidad de área verde | Cantidad de luminarias por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 3 luminarias cada 1.000 m2* | |
| 04. | Cantidad básica de escaños por unidad de área verde | Cantidad de escaños por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 4 escaños cada 1.000 m2 | |
| 05. | Cantidad básica de basureros por unidad de área verde | Cantidad de basureros por unidad de área verde (1.000m2)/1.000 m2 | 4 basureros cada 1.000 m2 | |
| 06. | igual a matriz de anexo 1 | igual a matriz de anexo 1 | igual a matriz de anexo 1 | |
| MEDIO DE VERIFICACION (10) | | | | |
| Catastro/base de datos Dirección de Aseo y Ornato | | | | |
| COMENTARIOS A LA MEDICIÓN DEL ESTÁNDAR Y SUS INDICADORES (11) | | | | |
| | | | | |

Notas:

- (1) SERVICIO: Indicar el servicio seleccionado (Una matriz por cada estándar)
- (2) PRESTACIÓN: indicar la prestación, cuando corresponda
- (3) ESTÁNDAR BÁSICO: indicar el estándar básico que se mide (igual a matriz de anexo 1)
- (4) TIPO DE ESTANDAR: indicar el tipo de estándar, de calidad o cantidad
- (5) MEDICIÓN ESTÁNDAR BÁSICO: Señalar el valor resultante de la medición del estándar. Para establecer el valor porcentual del estándar "100% de cumplimiento de especificaciones de calidad para construcción de áreas verdes", la fórmula de cálculo es igual a : $(\text{Número de indicadores del estándar que cumplen con el valor del indicador básico} * 100) / \text{total de indicadores del estándar}$.
- (6) INDICADOR: señalar el indicador del estándar, deben listarse todos los indicadores del estándar respectivo.
- (7) FORMULA DE CÁLCULO: Señalar la fórmula de cálculo correspondiente
- (8) VALOR INDICADOR BASICO: Señalar el valor del indicador básico correspondiente
- (9) MEDICIÓN INDICADOR BÁSICO: Señalar el valor resultante de la medición del indicador respectivo del estándar
- (10) MEDIO DE VERIFICACION: indicar en detalle los medios de verificación que se utilizaron efectivamente para calcular el estándar y sus indicadores.
- (11) COMENTARIOS A LA MEDICIÓN DEL ESTÁNDAR Y SUS INDICADORES: añadir los comentarios pertinentes respecto a la medición del estándar y sus indicadores, incluyendo dificultades en la medición, sugerencias para mejorar la formación del estándar o indicador, o recomendaciones de ajustes al estándar y sus indicadores en relación a la realidad específica del municipio.

ANEXO ABT 03

MATRIZ DE ESTIMACIÓN DE COSTOS TOTALES Y UNITARIOS DE LOS SERVICIOS Y SUS BRECHAS DE COSTOS

A. DEFINICIONES BÁSICAS

B. MATRIZ DE ESTIMACIÓN DE COSTOS TOTALES Y UNITARIOS “ACTUALES”

C. MATRIZ DE ESTIMACIÓN DE COSTOS TOTALES Y UNITARIOS EN “ESTANDAR BASICO”

D. BRECHAS DE COSTOS ENTRE “ESTANDAR ACTUAL” Y “ESTANDAR BÁSICO”

A. DEFINICIONES BÁSICAS:

1. Costos Actuales

a. Costo actual de provisión del servicio:

Es el costo para proveer los servicios y sus prestaciones al estándar de cantidad y calidad actuales. Es decir, los costos reales al tiempo presente para la entrega de los servicios en su cantidad y calidad actual.

b. Costo actual unitario de provisión del servicio

Costo total de proveer un servicio dividido por las cantidades provistas al estándar de desempeño actual del municipio. En el caso de Permisos de Circulación, corresponde al costo de entregar cada uno de los permisos en una municipalidad determinada.

c. Costo actual total de provisión del servicio

Costo total de proveer un servicio al estándar de desempeño actual de un municipio. En el caso de Permisos de Circulación, corresponde al costo de cubrir la demanda total esperada para una determinada comuna.

2. Estándar básico de calidad

El nivel de calidad que se entiende como “básico” es aquel definido en el Estudio de la Universidad Católica y que debe ser entendido, como sinónimo de nivel fundamental o esencial de calidad. No debe entenderse como mínimo, en el sentido de escaso, reducido o el límite inferior de algo, ni tampoco como excelente, es decir óptimo o límite superior al que se puede llegar. Este nivel ha sido definido en base a fuentes primarias, secundarias de información, a la opinión de académicos, profesionales expertos y funcionarios del mundo municipal.

3. Costos bajo régimen de estándar básico de calidad.

a. Costo de proveer el servicio en estándar básico

Costo total de proveer el servicio al estándar básico. En el caso de Permisos de Circulación, corresponde al costo de proveer el servicio cumpliendo los estándares de calidad y cantidad definidos.

b. Costo unitario en régimen de estándar básico

Costo total de proveer el servicio dividido por las cantidades provistas al estándar básico. En el caso de Permisos de Circulación, corresponde al costo de proveer el servicio cumpliendo los estándares de calidad y cantidad definidos, divididos por las unidades de permisos que corresponden a una comuna en particular.

c. Costo total en régimen de estándar básico

Costo total de proveer el servicio cumpliendo los estándares de calidad y cantidad definidos.

4. Metodologías de cálculo de costos.

En el estudio de la Universidad Católica se utilizaron dos metodologías para realizar el cálculo de los costos. A saber: a) *Metodología de función de costos o función de producción*, utilizada cuando fue posible determinar en detalle los costos de la cadena productiva, ejemplo: áreas verdes y recolección de residuos sólidos. *Metodología de Análisis Costo-Efectividad*, utilizada cuando no fue posible conocer en detalle la función de costos y se determinó la relación entre los costos unitarios (medidos en el eje X), y las calidades (medidos en el eje Y), a fin de establecer el costo unitario promedio de producir cada unidad del servicio, dado el estándar básico definido. Ejemplo: servicio de patentes. Licencias, permisos, alumbrado público y registro social de hogares. El consultor puede utilizar estas metodologías o definir otra que sea más conveniente para el caso específico.

| B. MATRIZ DE ESTIMACIÓN DE COSTOS TOTALES Y UNITARIOS “ACTUALES” | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|
| (1) SERVICIO | | (2) PRESTACIÓN |
| | | |
| (3) TOTAL DE UNIDADES PRODUCIDAS | (4) COSTO UNITARIO (EN \$) | (5) COSTO TOTAL (EN \$) |
| | | |

Notas:

(1) **Servicio:** indicar el servicio, ejemplo: “áreas verdes y jardines”

(2) **Prestación:** indicar la prestación, cuando corresponda, ejemplo: “Mantenimiento”

(3) **Total de Unidades:** número de unidades “actualmente” producidas en una unidad de tiempo “t”, ejemplo: 150.000 m2 de áreas verdes mantenidas en la municipalidad XYZ

(4) **Costo Unitario (en \$):** costo “actual” de producir una unidad de servicio en un periodo de tiempo “t”, ejemplo: “costo unitario de m2 de mantenimiento de área verde al año”

(5) **Costo Total (en \$):** costo “actual” del total de unidades de servicio producidas en un periodo de tiempo “t”, equivalente al costo unitario multiplicado por el total de unidades. Ejemplo: Costo de mantenimiento de las áreas verdes y jardines de la municipalidad xyz.

| C. MATRIZ DE ESTIMACIÓN DE COSTOS TOTALES Y UNITARIOS EN “ESTÁNDAR BÁSICO” | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|
| (1) SERVICIO | | (2) PRESTACIÓN |
| | | |
| (3) TOTAL DE UNIDADES PRODUCIDAS | (4) COSTO UNITARIO (EN \$) | (5) COSTO TOTAL (EN \$) |
| | | |

Notas:

(1) **Servicio:** indicar el servicio, ejemplo: “áreas verdes y jardines”

(2) **Prestación:** indicar la prestación, cuando corresponda, ejemplo: “Mantenimiento”

(3) **Total de Unidades:** número de unidades “que se deben producir en estándar básico” en una unidad de tiempo “t”. Usando el mismo ejemplo de mantenimiento de áreas verdes: si la comuna tiene 30.000 habitantes, y c/u al menos debe contar con 5mt2 de áreas verdes, según el estándar, el total de unidades producidas en estándar básico = 30.000 x 5

(4) **Costo Unitario (en \$):** costo de producir “en estándar básica” una unidad de servicio en un periodo de tiempo “t”, ejemplo: “costo unitario de m2 de mantenimiento de área verde al año en estándar básico”. En este caso, salvo que se pueda estimar un costo optimizado, que incluya ahorros por concepto de costos fijos derivados de economías de escala y aumento de costos variables por mayor número de unidades, se sugiere utilizar en subsidio el “costo unitario actual”, advirtiendo esta opción en cada caso.

(5) **Costo Total (en \$):** costo total de unidades de servicio producidas en “estándar básico” en un periodo de tiempo “t”, equivalente al costo unitario multiplicado por el total de unidades. Ejemplo: Costo de mantenimiento de las áreas verdes y jardines de la municipalidad xyz en estándar básico.

| C. BRECHAS DE COSTOS ENTRE "ESTANDAR BÁSICO" Y "ESTANDAR ACTUAL" | | |
|--|--|-----------------------|
| (1) SERVICIO | | (2) PRESTACIÓN |
| | | |
| (3) COSTO TOTAL EN "ESTANDAR BÁSICO" (EN \$) | (4) COSTO TOTAL EN "ESTANDAR ACTUAL" (EN \$) | (5) BRECHAS DE COSTOS |
| | | |

Notas:

- (1) **Servicio:** indicar el servicio, ejemplo: "áreas verdes y jardines"
- (2) **Prestación:** indicar la prestación, cuando corresponda, ejemplo: "Mantenimiento"
- (3) **Costo Total en "estándar básico" (en \$):** incluir aquí el dato calculado en la matriz b., en el servicio y prestación correspondiente
- (4) **Costo Total en "estándar actual" (en \$):** incluir aquí el dato calculado en la matriz c., en el servicio y prestación correspondiente
- (5) **Brechas de costos (en \$):** calcular la diferencia entre el estándar básico y el estándar actual.

ANEXO ABT 04

MATRIZ DE ACCIONES, PROYECTOS Y METAS PARA ALCANZAR ESTÁNDARES O REDUCIR BRECHAS

A. MATRIZ DE ACCIONES PARA MEJORAR SITUACIÓN GESTIÓN INICIAL

B. MATRIZ DE ACCIONES /PROYECTOS PARA MEJORAR ESTÁNDARES

C. LISTADO DE ACCIONES/PROYECTOS PRIORIZADOS PARA REDUCIR BRECHA(S)

MATRICES DE ACCIONES, PROYECTOS Y METAS

| A. MATRIZ DE ACCIONES PARA MEJORAR SITUACIÓN GESTIÓN INICIAL | | | | |
|---|--|---------------------------|--|-----------------------|
| 1. SERVICIO | 2. AMBITO EVALUADO | 3. BRECHA(S) DETECTADA(S) | 4. ACCION(ES)/PROYECTO(S) PARA REDUCIR BRECHA(S) | 5. RESULTADO ESPERADO |
| 1. SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | 1. PROCESOS | | | |
| | 2. DIRECCION Y ORGANIZACIÓN | | | |
| | 3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS(AS) | | | |
| | 4. GESTIÓN DE RECLAMOS Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN | | | |
| | 5. MECANISMOS DE MONITOREO DE LOS SERVICIOS | | | |
| | 6. MECANISMOS DE MONITOREO DE LA CALIDAD | | | |
| | 7. PLANEACIÓN PRESUPUESTARIA Y FINANCIERA DEL SERVICIO | | | |

Notas:

1. Servicio: Se debe completar una matriz por cada uno de los servicios seleccionados.

2. Ámbito Evaluado: se debe evaluar el nivel de desarrollo de cada ámbito de la gestión indicado en el punto 2 de los TTR "Nivel de desarrollo de la Gestión de los Servicios Seleccionados".

3. Brechas detectadas. Se debe evaluar la brecha, el menos, en relación a la descripción de cada ámbito de gestión, indicado en el punto 2 de los TTR.

4. Acciones/proyectos para reducir brechas. Se entenderá por *acción* cualquier iniciativa administrativa para mejorar la gestión municipal (instrumentos, procedimientos, organización, sistemas, asesoría externa, capacitación), y por *proyecto* cualquier iniciativa que redunde en una inversión interna (equipamiento o infraestructura para el municipio), o externa (equipamiento o infraestructura comunitaria o urbana) para reducir la brechas en la provisión y cobertura de los servicios seleccionados.

5. Resultado esperado: describir los resultados en términos de reducción de las brechas detectadas y como contribuyen a mejorar los estándares de calidad, cantidad o reducir los costos de las prestaciones.

| B. MATRIZ DE ACCIONES /PROYECTOS PARA MEJORAR ESTÁNDARES | | | | |
|--|---|---------------------|--|-----------------------|
| 1. SERVICIO | 2. ESTÁNDAR EVALUADO | 3. BRECHA DETECTADA | 4. ACCION(ES)/PROYECTO(S) PARA REDUCIR BRECHA(S) | 5. RESULTADO ESPERADO |
| 1. SERVICIO DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENCIÓN DE ÁREAS VERDES Y JARDINES | Estándar Básico N°1. 100% de cumplimiento de oferta básica de superficie de plazas y parques comunales por habitante | | | |
| | Estándar Básico N°2. 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad para construcción de áreas verdes en base a proyecto tipo de 1.000 m2 | | | |
| | Estándar Básico N°3. 100% de cumplimiento de especificaciones de calidad | | | |
| | Estándar Básico N°4. 100% de cumplimiento de mantención básica de plazas y parques comunales | | | |

Notas:

1. Servicio: Se debe completar una matriz por cada uno de los servicios seleccionados.

2. Estándar Evaluado: se deben listar todos los estándares de cada uno de los servicios seleccionados.

3. Brechas detectadas. Se debe describir las brechas detectadas en el cumplimiento del estándar que se desea reducir a través de las acciones/proyectos de la columna siguiente

4. Acciones/proyectos para reducir brechas. Se entenderá por *acción* cualquier iniciativa administrativa para mejorar la gestión municipal (instrumentos, procedimientos, organización, sistemas, asesoría externa, capacitación), y por *proyecto* cualquier iniciativa que redunde en una inversión interna (equipamiento o infraestructura para el municipio), o externa (equipamiento o infraestructura comunitaria o urbana).

5. Resultado esperado: describir los resultados en términos de reducción de las brechas detectadas

C. LISTADO DE ACCIONES/PROYECTOS PRIORIZADOS PARA REDUCIR BRECHA(S)

| C. LISTADO DE ACCIONES/PROYECTOS PRIORIZADOS PARA REDUCIR BRECHA(S) | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Servicio | | | |
| 2. Acción/Proyecto | | | |
| 3. Brecha a reducir | | | |
| 4. Objetivo | | | |
| 5. Resultado Esperado | 6. Costo Total Estimado (en \$) | 7. Plazo Término (en meses) | 8. Responsable Ejecución |
| | | | |
| 9. Indicador | 10. Medio de verificación | 11. Meta 2017 | 12. Meta 2018 |
| | | | |

Notas:

- 1. Servicio:** Se debe completar una matriz por cada uno de los servicios seleccionados.
- 2. Acción/Proyecto:** se debe indicar el nombre de la acción y/ proyecto priorizado para ejecutarse en el período 2017-2018
- 3. Brechas a reducir.** Se debe describir la brecha a reducir que tengan directamente que ver con mejorar los estándares de calidad, cantidad o reducir los costos de las prestaciones
- 4. Objetivo:** describir el propósito de la acción/proyecto con el cual se pretende reducir la brecha
- 5. Resultado esperado:** describir los resultados derivados de las acciones /proyectos a implementar en términos de cómo se espera que contribuyan a mejorar los estándares de calidad, cantidad o reducir los costos de las prestaciones
- 6. Costo total.** Estimación del costo total de implementar la acción/proyecto en pesos \$.
- 7. Plazo:** indicar el número de meses que requiere la implementación total de la acción/proyecto
- 8. Responsable Ejecución.** Indicar la unidad administrativa directamente responsable de la ejecución de la acción/proyecto (no señalar nombre de funcionarios)
- 9. Indicador:** formular el indicador a través del cual se medirá la implementación de la acción/proyecto
- 10. Medio de verificación:** señalar la fuente de información a través de la cual se podrá verificar que la acción/proyecto se encuentra terminada o implementada.
- 11. Meta 2017.** Señalar meta a lograr en diciembre de 2017. Debe poder medirse como un porcentaje o avance del indicador
- 12. Meta 2018.** Señalar meta a lograr en diciembre de 2018. De preferencia se espera que la acción o proyecto esté terminado a esa fecha.