



UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES  
Nº INTERNO 1109 PLAZO [ ]  
Fecha Recepción 14 OCT 2016

**APRUEBA TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ASESORÍA PROFESIONAL DE EXPERTO CALIDAD DE SERVICIOS PARA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO-BID.**

EXENTA Nº **1681**

Santiago, **13 OCT 2016**

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en el Art. 5º, letra f) del D.F.L. Nº2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social;
2. Resolución Nº1600, de 2008, de la Contraloría General de la República;
3. Lo dispuesto en los artículos 5º, 8 letra g) y 18º de la Ley Nº19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios;
4. Lo dispuesto en los artículos 10, número 7, letra m), 57 letra d) y 107 del Decreto Supremo Nº 250, de 2004, que aprueba Reglamento de la Ley Nº19.886 sobre Bases de Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios;
5. Solicitud de Compras y Contrataciones Nº 7, de 26 de septiembre de 2016, del Subdirector del Trabajo;
6. Términos de referencia para la contratación de servicios especializados de asesoría profesional de experto en calidad de servicios para modernización de la Dirección del Trabajo, del Sr. Subdirector de la Dirección del Trabajo.
7. Correo electrónico de fecha 3 de octubre de 2016, del Sr. Claudio Collao Bahamondes, Coordinador Proyecto de Modernización DT-BID.

**CONSIDERANDO:**

Que, es necesario para la Dirección aprobar los términos de referencia, para la contratación en la modalidad de trato directo de los servicios especializados que a continuación se indican;

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ASESORÍA PROFESIONAL DE EXPERTO EN CALIDAD DE SERVICIOS PARA MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

## INTRODUCCIÓN:

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y se rige por su Ley Orgánica D.F.L. N°2, del 30 de mayo de 1967 y forma parte del sistema de administración y fiscalización del trabajo en Chile. Se caracteriza por asumir diversas funciones, siendo una de las principales la de inspección del trabajo consistente en velar por la aplicación de la legislación laboral y promover su cumplimiento efectivo, mediante la fiscalización, asistencia técnica, difusión, promoción y sanción. La relación entre la eficacia de la legislación laboral y la función de inspección es crucial. En este ámbito tiene la exclusividad de las facultades en la fiscalización de la legislación laboral y comparte atribuciones con otros organismos en lo referido a seguridad y salud del trabajo.

Es por tanto una característica de la Dirección del Trabajo integrar estas atribuciones y funciones que en definitiva facilitan la misión de la Institución, esto es; velar por el cumplimiento de la legislación laboral, promover el diálogo social y fortalecer la acción sindical.

El actual Gobierno definió como objetivo a impulsar en su programa "el rediseño institucional y modernización de la Dirección del Trabajo, estableciendo cuatro ejes fundamentales en los distintos ámbitos de acción, a saber, una nueva orientación hacia la satisfacción de nuestros usuarios, modificar la organización interna para tener una estructura adaptada a los nuevos objetivos, modificaciones y estandarización al proceso de fiscalización y por último fortalecer el acceso a los servicios mediante la web".

Teniendo en cuenta los desafíos organizacionales que imponen los cambios programáticos señalados, el Gobierno ha considerado que la Dirección del Trabajo participe en Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, que se realiza con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que está llevando a cabo la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda. El objetivo principal de este Programa es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado, lo que se espera lograr promoviendo la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.

En ese contexto la Dirección del Trabajo debe ocuparse de sus distintas áreas, especialmente el Área de Gestión de Usuarios, en el marco de la Modernización del Servicio. Para lograr el objetivo final, esto es, la Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano de la institución, se obtuvo el financiamiento específico para su realización directamente de parte del Banco de Desarrollo Interamericano.

Según correo electrónico de Vistos 7, corroborado por el Sr. Subdirector del Trabajo, en reunión celebrada junto con el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas y la Jefa de la Unidad de Compras y Contrataciones (S), la Dirección no cuenta a la fecha con disponibilidad de personal para desarrollar los procesos de modernización y dicha justificación para la contratación de servicios especializados, se encuentra en el proyecto aprobado por el comité estratégico de la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda. Texto que se encuentra en el capítulo 9 "riesgos del proyecto". **9.2 Sobre capacidades críticas: A partir de las observaciones de campo, es nuestra opinión que existen cuatros áreas que, dada la envergadura y ambición del proyecto, están con sus capacidades al límite para absorber el desafío. Estas son Gestión se Usuarios, Inspección, Tecnologías de Información y Control de Gestión. Para gestionar este riesgo, en el proyecto incorpora un comité de expertos asesorando al Director del Proyecto, de manera de proveer capacidades adicionales de alto nivel.**" Por lo que se hace necesario contratar los servicios especializados que permitan cubrir esta necesidad, trabajo el cual será ejecutado bajo la supervisión de un equipo interno de la Dirección para asegurar la pertinencia y calidad de los servicios.

## **TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE ASESORIA DE UN PROFESIONAL EXPERTO EN CALIDAD DE SERVICIOS.**

### **1. SERVICIO A CONTRATAR**

El objetivo general corresponde a la asesoría de un profesional experto en Calidad de Servicios, para prestar apoyo técnico y estratégico en la instalación de un proceso robusto de Gestión de los Servicios prestados a los Usuarios(as), con una mirada desde el punto de vista y comportamiento del usuario.

### **2. COMPETENCIAS REQUERIDAS**

- Título profesional otorgado por una universidad reconocida por el Estado, de una carrera de a lo menos 10 semestres de duración, tal como Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil, Administración Pública, Psicología, Sociología o carrera afín.
- Posgrados y/o postítulos en Gestión de Servicios o equivalente.

### **3. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS**

- Gestión y mejoramientos de servicios.
- Medición de satisfacción de usuarios.
- Metodologías de investigación social.
- Modelos y Sistema de Evaluación y Control de la Gestión Pública.
- Gestión del cambio.

### **4. EXPERIENCIA LABORAL**

- Experiencia mínima de 10 años en la realización de consultoría de mejoramiento de servicios públicos y/o privados.
- Experiencia mínima de 10 años en la realización de actividades académicas relacionadas con la gestión de servicios.
- Experiencia comprobable liderando estudios de satisfacción de usuarios y/o investigaciones sociales.
- Experiencia comprobable liderando proyectos de mejoramiento de servicios tanto en empresas privadas como servicios públicos.

### **5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Estudio de caracterización de usuarios  
Apoyar con una mirada experta la toma de decisiones de las distintas actividades relacionadas con el estudio de caracterización de usuarios. Este apoyo implica acompañar el proceso de elaboración de bases técnicas, aconsejar al equipo de proyecto durante el proceso de licitación y contratación, dar soporte en la supervisión de la consultora que realizará el estudio y colaborar en la evaluación de los entregables.
- Estudio de evaluación y propuesta de mejora de instrumentos de medición de calidad de los servicios entregados.

Apoyar con una mirada experta la toma de decisiones de las distintas actividades relacionadas con la evaluación y propuesta de mejora de instrumentos. Esto implica acompañar el proceso de elaboración de bases técnicas, dar soporte en la supervisión de la consultora que realizará el estudio y colaborar en la evaluación de los entregables.

- Rediseño e implementación del proceso completo de gestión de los servicios prestados a los usuarios.

Apoyar con una mirada experta la toma de decisiones de las distintas actividades relacionadas con el rediseño e implementación de un proceso de gestión de servicios. Este apoyo implica entregar recomendaciones sobre buenas prácticas en procesos de gestión de servicios, acompañar el proceso de elaboración de bases técnicas, dar soporte en la supervisión de la consultora que realizará el estudio y colaborar en la evaluación de los entregables.

- Rediseño, implementación y evaluación de pilotos de las propuestas de rediseño.

Apoyar con una mirada experta la toma de decisiones relacionadas con el diseño, implementación y evaluación de los pilotos de las propuestas de rediseño del proceso completo de gestión de los servicios. Este apoyo implica entregar recomendaciones sobre cómo éstos deben ser diseñados, qué cobertura deben tener, qué alcance van a tener, cómo van a ser evaluados y el levantamiento de lecciones aprendidas.

- Rediseño de protocolos de trabajo con otras instituciones públicas derivadoras.

Apoyar con una mirada experta la toma de decisiones de las distintas actividades relacionadas con el rediseño de protocolos de trabajo con otras instituciones públicas. Este apoyo implica entregar recomendaciones sobre buenas prácticas, acompañar el proceso de elaboración de bases técnicas, dar soporte en la supervisión de la consultora que realizará el estudio y colaborar en la evaluación de los entregables.

- Soporte y seguimiento a las actividades del proyecto.

Dar, a lo largo del proyecto, soporte al equipo del proyecto en aquellas materias relacionadas con la calidad de los servicios.

## **6. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN**

- Informe único: El proveedor deberá presentar una propuesta de términos de referencia de consultoría de caracterización de usuarios (documento, 05 días hábiles después de ser seleccionado.)
- Informes: El proveedor deberá presentar durante la ejecución de sus servicios, un informe mensual dentro de los 10 primeros días del siguiente mes, que reporte las actividades y asesorías llevadas a cabo en el periodo que dé cuenta de las funciones y responsabilidades descritas en el numeral quinto, del presente término de referencia. a fin de que la contraparte técnica verifique el cumplimiento de los objetivos señalados en el presente requerimiento.
- Formato del documento de estudio: Una copia en papel y otra en soporte digital (CD, o DVD, pendrive o similar), en un software directamente editable por la contraparte técnica, de manera de facilitar la realización de observaciones. No

se aceptaran archivos en formato PDF u otro que no pueda ser editado o modificado por la contraparte técnica.

- Observaciones a los informes mensuales: la contraparte técnica, emitirá dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del respectivo informe, un pronunciamiento en relación con aprobar, rechazar o formular observaciones e indicaciones al citado informe.

En el caso que la contraparte técnica realice observaciones al respectivo informe, se dejara constancia escrita remitida mediante correo electrónico, entendiéndose en este caso notificado el mismo día de la remisión de dicho correo.

La no presentación del informe dentro de los plazos o la no aprobación de este por parte de la contraparte técnica podrá ser considerado causal de termino anticipado del contrato.

## **7. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

El oferente deberá presentar su propuesta acompañando los siguientes antecedentes:

- 1) Antecedentes Administrativos
  - a) Anexo N°1 Identificación del Oferente.
  - b) Declaración Jurada que se solicita conforme a Anexo N°2 declaración Jurada simple sobre ausencia de inhabilidades.
- 2) Oferta Técnica y Económica.
  - a) Propuesta de metodología del servicio.
  - b) Curriculum Vitae, detallando experiencia académica y profesional a fin con el servicio requerido.
  - c) Certificados de título o copias legalizadas de los títulos que acrediten formación académica.

## **8. CONTRAPARTE TECNICA**

Actuará como Contraparte Técnica el Subdirector del Trabajo o quien él determine en caso de ausencia, en tal calidad le corresponderá controlar el avance, cantidad y calidad de la labor encomendada.

Así mismo, le corresponderá:

1. Convocar a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los servicios contratados.
2. Proporcionar a la contraparte la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
3. Evaluar los avances entregados por la contraparte. Su aprobación o rechazo será comunicado al proveedor vía correo electrónico.
4. Emitir los informes o actas de cumplimiento de la contraparte.
5. Visar los informes para efectos del pago.

## **9. PRESUPUESTO COMPROMETIDO**

La vigencia del contrato será de 20 meses. El monto del gasto por el servicio que se requiere contratar, corresponde a 20 pagos mensuales de \$2.100.000.- (dos millones cien mil pesos) que hacen un total de \$42.000.000.- (cuarenta y dos millones), montos brutos.

## **10. MODALIDAD DE PAGO**

El monto mensual por el servicio que se requiere contratar se pagara contra la presentación y entrega del informe elaborado por el experto, conforme lo indicado en el numeral 5, aprobado por la contraparte técnica.

## **11. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

La propiedad intelectual y todos los derechos de propiedad en manuscritos, registros, informes y todo otro material, excepto aquellos materiales que pertenezcan al público o a propietarios privados, que se obtengan o se preparen durante el curso de la ejecución de esta contratación, pertenecerán a la Dirección del Trabajo desde la fecha de la Resolución Exenta que apruebe la contratación, quien tendrá derecho a publicarlos en todo o en parte.

Lo anterior, por cierto, sin perjuicio de los derechos morales de autor (paternidad), que en conformidad a la ley, le corresponderán a los autores de las obras que se generen en virtud de la ejecución de la presente contratación.

La Dirección del Trabajo, estará exenta de toda responsabilidad, en caso de cualquier reclamo sobre propiedad intelectual y/o industrial relacionada con los servicios u obligaciones que el proveedor contrae por la presente contratación.

## **12. VERIFICACIÓN DE IDONEIDAD TÉCNICA**

Una Comisión evaluadora será la encargada, de verificar la idoneidad técnica del oferente, y el cumplimiento de los requisitos establecidos en los términos de referencia, debiendo al término de esa labor emitir un informe fundado al Director del Trabajo, proponiendo o desestimando la propuesta del oferente.

Dicha comisión evaluadora estará integrada por el Subdirector del Trabajo, el Jefe del Departamento Jurídico y el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas (DAF). En el caso de que alguno de los integrantes no pudiera asumir esta función, será reemplazado por su subrogante.

**RESUELVO:**

1. **APRUÉBASE** los términos de referencia para la contratación de servicios especializados de asesoría profesional de experto en Calidad de Servicios para modernización de la Dirección del Trabajo.

2. **INVÍTESE**, a un proveedor que se estime pudiera contar con las competencias necesarias para ejecutar el servicio.

3. **DESÍGNASE**, como comisión evaluadora encargada de verificar la idoneidad técnica del oferente y el cumplimiento de los requisitos establecidos en los términos de referencia que mediante este acto se aprueban, al Subdirector del Trabajo Sr. Rafael Pereira Lagos, al Jefe del Departamento Jurídico Sr. José Castro Castro, ambos en calidad jurídica planta y al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas Sr. Javier Lucero Torres calidad jurídica contrata, quienes en caso de no poder asumir esta función serán reemplazados por sus subrogantes.

4. **PUBLÍQUESE**, la Resolución que aprueba los términos de referencia a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), junto a la orden de compra que se emita en el marco de este proceso de contratación.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

DIRECCION DEL TRABAJO

13 OCT 2016

OFICINA DE PARTES  
RES. EX.



  
CHRISTIAN MELIS VALENCIA  
ABOGADO  
DIRECTOR DEL TRABAJO



J.T/CML/sma

Distribución:

Depto. de Administración y Finanzas  
Unidad de Compras y Contrataciones  
Oficina de Partes  
Subdirección