

Términos de Referencia

Sociedad Concesionaria

Ruta Nahuelbuta S.A.

**Licitación para el Estudio de
Coherencia de Respuestas**



Agosto, 2025

ÍNDICE

1	RESUMEN ELABORACIÓN.....	4
2	REFERENCIAS	5
3	ACRÓNIMOS	6
4	INTRODUCCIÓN	7
5	GLOSARIO.....	7
6	SOLICITUD DE OFERTA	8
7	DOCUMENTOS LICITACIÓN	9
8	REQUISITOS LICITANTES	9
9	ALCANCE DE LOS SERVICIOS.....	9
9.1	Estudio de Coherencia de Respuesta	9
10	REPRESENTANTE DEL LICITANTE.....	10
11	CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.....	10
12	CONSULTAS Y RESPUESTAS.....	11
13	OFERTAS.....	12
13.1	Costos de la Oferta	12
13.2	Análisis de la documentación	12
13.3	Moneda de la Oferta	12
13.4	Requerimiento Idioma	12
13.5	Vigencia de la Oferta	13
13.6	Entrega Propuesta.....	13
13.7	Documentación para entregar en la Oferta.....	13
13.8	Oferta Económica.....	13
13.9	Calendario del Inicio de los Servicio	14
13.10	Evaluación de las Ofertas	14
14	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	14
15	ADJUDICACIÓN	15
16	CONTRATO	15
16.1	Inicio y Duración del Contrato.....	15
16.2	Subcontratación.....	16
16.3	Precio.....	16
16.4	Estados de Pago y Facturación	17

1 RESUMEN ELABORACIÓN

Versión	Fecha	Elaboración	Descripción
A	01.08.2025	SCRN	Creación del Documento

2 REFERENCIAS

Referencia	Título del Documento	Versión
BALI	Bases de Licitación Bases Licitación Mejoramiento Ruta Nahuelbuta Ministerio de Obras Públicas, Chile, incluyendo todas sus circulares aclaratorias y anexos.	Agosto, 2017

3 ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	EXPLICACIÓN
BALI MOP	Bases de Licitación SCRN
MOP	Ministerio de Obras Públicas
NRC	Número Respuestas Coherentes
NTR	Número Total de Requerimientos
PSP	Puesta en Servicio Provisoria
RDL	Representante del Licitante
SCRN	Sociedad Concesionaria Ruta Nahuelbuta
SIC-NS	Sistema Informático para la Constatación del Nivel de Servicio
TDR	Términos de Referencia
UF	Unidad de Fomento

4 INTRODUCCIÓN

La SCRN como parte de los requisitos de las BALI MOP, deberá dar cumplimiento a los siguientes alcances:

- El uso de un Sistema de Información para la Constatación de los Niveles de Servicio, denominado SIC-NS, el cual debe mantener registro y monitoreo sobre el indicador que permite verificar que las respuestas ante los reclamos de los usuarios sean coherentes.
- La Sociedad Concesionaria deberá contratar a una empresa externa para que realice en forma mensual un estudio de la coherencia de las respuestas entregadas a los reclamos.

El presente documento, junto con sus anexos, constituyen las Bases Generales de la Licitación (en adelante las “Bases” o “Bases de Licitación”), que regulan las condiciones y términos del procedimiento de selección para la contratación de una empresa que realice el Estudio de Coherencia de Respuesta.

5 GLOSARIO

Adjudicatario, Contratista: Es aquel Oferente o Proponente que conforme con los términos y condiciones establecidos en las presentes Bases de Licitación se adjudica la prestación del Servicio.

Bases de Licitación: Se refiere al presente documento elaborado para la Licitación de los Servicios.

BALI MOP o Bases de Licitación del MOP: Bases de Licitación del Ministerio de Obras Públicas para la SCRN.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Es el imprevisto a que no es posible de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

Circular(es) Aclaratoria(s): Son las comunicaciones de la SCRN a los Proponentes, mediante las cuales se responden las consultas formuladas por o se aclara, rectifica, enmienda o adicionan las presentes Bases de Licitación, conforme lo estime necesario la SCRN.

Contrato: Es el instrumento, a suscribir entre la SCRN y el Adjudicatario para la prestación de los Servicios.

Día: Corresponde al día calendario o corrido, incluyendo los hábiles e inhábiles.

Día hábil: Corresponde en la presente licitación a los días hábiles bancarios, es decir, de lunes a viernes, excluyéndose en consecuencia los sábados, domingo y feriados legales en Chile.

Licitación: Es el procedimiento mediante el cual se solicita a los Proponentes condiciones para la prestación de los Servicios.

Oferta: Es la documentación que conforman los antecedentes generales, oferta técnica y oferta económica del Proponente.

Oferente, Proponente: Es la empresa invitada a presentar Oferta para esta Licitación.

Partes: Se refiere conjuntamente a la SCRN y el Adjudicatario.

Plan de Contingencia: Es el documento que, en el evento de ponerse término de mutuo acuerdo al Contrato, el Contratista deberá elaborar y entregar, para la aprobación de la SCRN, con el objeto de hacer el debido traspaso de los Servicios a la SCRN y/o terceros contratados por esta.

Requerimiento: corresponde a las consultas, reclamos y solicitudes que un usuario realiza por los canales habilitados como: Página Web, Oficinas Comerciales y/o Centro de Llamados.

Servicio(s): Son todas y cada una de las labores que el Contratista se obliga a ejecutar en virtud del Contrato, los que comprenden los expresamente enunciados en los documentos del Contrato, aquellos que emanan de la naturaleza de este, y todos los que sean necesarios para su ejecución oportuna e integra, durante la vigencia del Contrato.

6 SOLICITUD DE OFERTA

La SCRN solicita evaluación y oferta a empresas nacionales, para la realización en forma mensual de un estudio de coherencia de respuestas destinado a medir la coherencia mensual de la información entregada a los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación que dispone la SCRN. Este estudio considerará anualmente un total de 432 consultas efectivas distribuidas de manera uniforme por canal de comunicación y mes.

7 DOCUMENTOS LICITACIÓN

Formarán parte integrante de los documentos de la Licitación los que a continuación se señalan:

- Los presentes Términos de Referencia de Licitación Pública.
- Legislación chilena, que incluye toda la normativa (leyes, reglamentos, instructivos, circulares, manuales, planes) que tenga relación con la concesión de la obra pública fiscal denominada "Mejoramiento Ruta Nahuelbuta".

8 REQUISITOS LICITANTES

Los siguientes son los requisitos excluyentes y deseables para toda empresa que participe en el proceso de licitación.

Excluyentes:

- Empresa Nacional con iniciación de actividades en Chile.

Deseable:

- Experiencia demostrable en la realización de estudio de coherencia requeridos por el Ministerio de Obras Públicas.

9 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

9.1 Estudio de Coherencia de Respuesta

Los Servicios deben ser ejecutados en forma mensual considerando las BALI MOP y los presentes Términos de Referencia.

Sin perjuicio de lo anterior, el Oferente, desde la presentación de su Oferta, acepta que desarrollará, en caso de ser adjudicado, todas las tareas y funcionalidades que están contempladas en estos "Términos de Referencia", aun cuando éstos no hayan sido identificados y/o descritos en su Oferta.

Los Servicios deben ser realizados considerando todos los documentos vinculantes que se incluyen en este proceso de licitación. En caso de discrepancias, prevalecerán las BALI MOP. Sin ser taxativo, el detalle de los trabajos a ejecutar es:

- El Adjudicatario deberá considerar reuniones de trabajo con los equipos técnicos de la SCRN o de quién este último.
- Ejecución del estudio de coherencia en forma mensual.

- La SCRN le hará llegar, en forma semanal y de acuerdo con la siguiente estructura, la información de los requerimientos recibidos.

Fecha Registro	ID Registro	Fecha Reclamo	Canal	Tipo Reclamo	Reclamo	Fecha Respuesta	Respuesta

Este estudio considerará anualmente un total de 432 consultas efectivas distribuidas de manera uniforme por canal de comunicación y mes.

Las variables por medir serán las siguientes:

1. Clasificación del requerimiento.
2. Coherencia del requerimiento.
3. Coherencia de la respuesta.

El resultado de este estudio será entregado mediante un informe mensual de coherencia, donde se detecten los principales puntos críticos detectados para la mejora continua de los procesos.

He dicho informe se deberá entrega el valor obtenido para el NRC y el NTC considerado en el estudio.

10 REPRESENTANTE DEL LICITANTE

Cada licitante deberá nombrar un representante al momento de la invitación, este representante será inicialmente la persona identificada como el único punto de contacto para la SCRN.

Este representante deberá tener poder de toma de decisión que permita resolver puntos de controversia o definiciones en todas las reuniones requeridas durante el proceso de licitación de las obras y servicios.

Si un Licitante cambia su RDL en cualquier momento, incluso después de la presentación de su propuesta, el licitante deberá proporcionar a la SCRN el nombre, teléfono y correo electrónico de dicho nuevo RDL.

11 CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

El siguiente es el calendario del proceso de licitación, el cual podrá ser modificado por la SCRN en función de la necesidad de ajustes del proceso.

Nº	Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Termino
1	Publicación	SCRN	07-08-2025	07-08-2025
2	Confirmación de participación por licitantes	Licitantes	08-08-2025	08-08-2025
3	Envío de Documentos Licitación	SCRN	11-08-2025	11-08-2025
4	Ronda de Consultas	Licitantes	12-08-2025	15-08-2025
5	Respuestas Ronda de Consultas	SCRN	18-08-2025	21-08-2025
6	Entrega de Oferta Económica y Técnica	Licitantes	22-08-2025	22-08-2025
7	Evaluación Propuesta	SCRN	25-08-2025	26-08-2025
8	Evaluación Económica	SCRN	27-08-2025	27-08-2025
9	Adjudicación Empresa	SCRN	28-08-2025	28-08-2025
10	Confección y Firma Contrato	SCRN Adjudicatario	29-08-2025	12-09-2025

12 CONSULTAS Y RESPUESTAS

Hasta el punto cinco (5) del calendario de la licitación (Numeral 11), los licitantes podrán remitir preguntas y solicitar aclaraciones relativas a los documentos del proceso de licitación, siempre por correo electrónico a través de la siguiente dirección: gonzalo.fuica@rutanahuelbuta.cl

Se responderá a todas las dudas por correo electrónico a cada licitante. Al final de la etapa de consultas y respuestas se enviará un archivo con todas las consultas y respuestas, conservando el anonimato de las empresas.

En ningún caso se responderá a las dudas planteadas vía telefónica. Los conceptos que se cambien a partir de las preguntas y respuestas serán introducidos en la última versión del TDR o en la(s) Circular(es) Aclaratoria(as) que se publicará el día indicado en el calendario del proceso.

13 OFERTAS

13.1 Costos de la Oferta

Los gastos de toda índole, que se puedan producir por parte de los Oferentes como consecuencia de su participación en el presente proceso de licitación, serán de su exclusivo cargo y riesgo.

La SCRN podrá dejar sin efecto la presente Licitación en cualquier momento, bastando el aviso a los Oferentes.

En tal caso, los costos que hayan asumido los Oferentes en la elaboración de las ofertas y/o estudios que corresponden, serán de su exclusiva responsabilidad y no serán reembolsados ni indemnizados por la SCRN.

La participación en la presente licitación y presentación de la Oferta supondrá la aceptación expresa de esta cláusula por parte de los Oferentes.

13.2 Análisis de la documentación

Cada licitante será el único responsable de examinar, con la debida atención y diligencia, toda la documentación vinculante del proceso de licitación, incluyendo cualquier anexo, adenda o informe, informándose a sí mismo con respecto a todas y cada una de las condiciones que pueden afectar de alguna manera el monto, la naturaleza de su propuesta o el cumplimiento de las obligaciones bajo el TDR y sus documentos con la SCRN.

13.3 Moneda de la Oferta

Todos los valores de la Oferta deberán expresarse en UF.

13.4 Requerimiento Idioma

Todos los documentos de la oferta deberán estar en el idioma castellano.

Asimismo, si cualquier documento original requerido por la SCRN está en otro idioma, el Oferente deberá proveer una traducción oficial al Castellano.

13.5 Vigencia de la Oferta

Las Ofertas presentadas deberán tener una vigencia a lo menos de 1 mes contados desde la presentación de las Ofertas.

13.6 Entrega Propuesta

El límite para la presentación de propuestas será el indicado en el punto 7 del calendario de la licitación antes de las 15:00 hora local de Santiago.

Cada licitante no podrá presentar más de una oferta. El modelo de presentación debe ser bajo la estructura indicada en el numeral 13.7.

El licitante deberá remitir su oferta por correo electrónico a la siguiente dirección: gonzalo.fuica@rutanahuelbuta.cl

13.7 Documentación para entregar en la Oferta

La Oferta deberá venir separada en las siguientes carpetas y documentos:

- **Carpeta 1**

- Carta Presentación Oferente.
- Antecedentes del Oferente (completar Anexo N°1: Formulario de Antecedentes del Oferente).
- Experiencia en Estudio de Coherencia (El Oferente deberá indicar los servicios que ejecuta actualmente).

- **Carpeta 2**

- Oferta Económica (completar Anexo N°2: Formulario de Oferta Económica del Oferente).

Ambas carpetas, de ser necesario, deberán venir en un archivo comprimido para el envío del correo electrónico.

Los formatos de los documentos deberán ser en PDF.

13.8 Oferta Económica

Esta Oferta incluirá el precio por el informe de estudio de coherencia y su ejecución mensual. Así como todos los costos de elementos de recursos técnicos y humanos, software, licencias, hardware y de infraestructura necesarios para realizar el servicio.

El Precio de los Servicios deberá ser presentado mediante el Anexo N°2 “Formulario de Oferta Económica del Oferente”, expresado Unidades de Fomento en valor neto, sin IVA.

13.9 Calendario del Inicio de los Servicio

El Oferente deberá entregar un cronograma detallado para el inicio del servicio solicitado, conforme a los plazos estipulados en las BALI, que consideran iniciar el estudio de coherencia a partir de la PSP.

13.10 Evaluación de las Ofertas

Se excluirán las Ofertas que no se ajustan a lo establecido en los presentes TDR o en sus anexos. Así mismo, quedarán fuera de evaluación los Oferentes que no hayan ingresado su Oferta dentro de plazo solicitado.

Las Ofertas se valorarán según los siguientes criterios:

- Experiencia del Licitante en la prestación de estudios de coherencia.
- La correcta presentación de los antecedentes formales.
- La mejor propuesta en términos económicos.

14 EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Finalizado el plazo de presentación de las propuestas, la SCRN procederá a la evaluación y calificación técnica de cada propuesta.

Se informará las propuestas que sean rechazadas, ya sea por incumplimiento de la documentación solicitada, incumplimiento en los requerimientos funcionales o técnicos requeridos.

La SCRN no justificará su decisión, la cual tampoco implicará una acción de ningún tipo por parte del oferente, lo cual declara desde ya, aceptar sin expresión de causa.

15 ADJUDICACIÓN

La SCRN se reserva el derecho a no adjudicar a ninguna de las Ofertas recibidas, declarar desierta la licitación y convocar a otra licitación en iguales o diferentes términos se así lo cree necesario, sin que esto suponga ningún derecho de reclamación a las empresas que presentan Oferta, si existe incumplimiento de alguno de los criterios por los que se valoró la oferta y permitieron la adjudicación del estudio de coherencia.

En base a la evaluación final de cada Oferente, se procederá con la adjudicación del Contrato de prestación de servicios.

Para todos los efectos legales y contractuales, se entenderá por adjudicación a la notificación que la SCRN realice al Oferente seleccionado.

El Contrato deberá suscribirse dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha de adjudicación de la Licitación.

Si al vencimiento de dicho plazo no se hubiere suscrito por el Adjudicatario el Contrato, la SCRN entenderá revocada la Oferta presentada y se anulará la adjudicación, procediéndose a adjudicar el contrato de prestación de servicios entre los restantes Oferentes.

16 CONTRATO

16.1 Inicio y Duración del Contrato

Conforma al numeral 2.4.5.3 , letra e) de las BALI MOP, el Contratista deberá iniciar la prestación el servicio a partir de la Puesta en Servicio Provisoria.

El Contrato para suscribir entre las partes entrará en vigor con la firma de éste y por un plazo de 12 meses a partir de la PSP.

El Contratista será el único y exclusivo responsable de prestar los Servicios, y de adoptar todas las medidas necesarias a fin de que los mismos se realicen cumpliendo

el plazo propuesto por el Contratista en su Oferta, aprobada por la SCRN y que pasará a formar parte integrante del Contrato que se suscriba.

En ninguna circunstancia, el Contratista podrá interrumpir el cumplimiento del Contrato y, de modo especial, en lo relativo al plazo de prestación de los Servicios y/o trabajos que se acuerdan en el mismo.

16.2 Subcontratación

El Contratista en ningún caso podrá subcontratar o ceder los trabajos materia del Contrato, salvo previa autorización escrita de la SCRN. Sin embargo, los derechos y obligaciones mencionados seguirán radicados en el Contratista, quien se obliga a dar estricto cumplimiento a lo estipulado en la Ley N°20.123 de Subcontratación.

En todo caso, si la SCRN autorizare una subcontratación o cesión total o parcial, el tercero subrogado o cedido, declarará conocer íntegramente los términos del servicio contratado, con sus obligaciones y derechos y asumirá expresamente todas las cláusulas definidas en el contrato que firmen las partes, continuando el Adjudicatario obligado frente a la SCRN al cumplimiento de las obligaciones.

16.3 Precio

El precio será el ofertado por el Adjudicatario en su oferta económica asociado a los Servicios materia de las presentes Bases de Licitación.

Este precio incluye, entre otros, la entrega del estudio de coherencia mensual, la mano de obra requerida y todos aquellos costos inherentes a la correcta prestación de los servicios contratados, materiales, instalaciones, mobiliario y todo y cualquier otro elemento, costo o gasto directo o indirecto, incluyendo imprevistos, gastos generales y utilidad y cualquier otro que se requiera para la correcta, total y cabal prestación de los servicios materia de la presente Licitación.

El Contratista renuncia a solicitar cualquier incremento del Precio del Contrato, aun cuando durante la prestación de los Servicios, se produzcan aumentos en las

remuneraciones o en el costo de los materiales, equipos, especies o elementos, sean éstos nacionales y/o importados, tarifas de consumos de servicios, costos financieros, o incrementos en los costos.

16.4 Estados de Pago y Facturación

El Contratista deberá presentar Estados de Pago mensuales para la aprobación de la SCRN, vía correo electrónico. El plazo para aprobar u observar el estado de pago por parte de la SCRN, será de cinco (5) días hábiles contados desde su recepción. Una vez resueltas las observaciones por el Contratista, la SCRN dará la aprobación el Estado de Pago.

Una vez recibida la aprobación del Estado de Pago, el Contratista podrá hacer entrega a la SCRN de la respectiva factura, cuyo monto deberá estar expresado en pesos chilenos, al valor de la Unidad de Fomento de la emisión de esta y por el monto aprobado en el respectivo Estado de Pago.

La SCRN pagará el valor de la factura emitida por el Contratista en el plazo de 30 días corridos contados desde la fecha de su aceptación, esto es, sino se devuelve la factura o si no se reclama en contra de su contenido.