

## RESPUESTAS CONSULTA CIUDADANA

### Formato Tipo de Bases Administrativas para la Adquisición de Servicios de Courier

La Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, realizó una consulta pública con el fin de recoger la opinión ciudadana respecto de las Bases Tipo de Licitación para la Adquisición de **Servicios de Courier**.

#### ETAPAS Y PLAZOS DE CONSULTA CIUDADANA

- Fecha de Inicio: 10 de septiembre 2020
- Fecha de Término: 7 de octubre 2020
- Fecha de Respuesta: 14 de octubre 2020

#### RESPUESTAS A CONSULTA PÚBLICA A FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN QUE INDICA:

Participó 1 persona.

1. Recibida el 07-10-2020 a las 19:08:10

Pregunta	Respuesta ciudadanía	Respuesta ChileCompra
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?	<p>1. Para asegurar que los oferentes tengan la experiencia y reputación necesaria para otorgar un servicio que cumpla efectivamente con las necesidades de la entidad licitante, se sugiere aumentar considerablemente en el punto 5 de las bases "cantidad de clientes con contrato" para efectos de otorgar el puntaje máximo.</p> <p>2. En la sección 9.3 "Comportamiento contractual anterior en el rubro de servicio de Courier", sugerimos agregar adicionalmente, criterios que ponderen no solo los incumplimientos, sino también la prestación exitosa de servicios de igual o mayor valor para el mismo operador en el pasado. Existe experiencia de operadores que han tenido deficientes desempeños en grandes compras, que luego vuelven a adjudicarse servicios o licitaciones por no</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>2. El objetivo de este criterio tiene como finalidad abordar los incumplimientos que se obtienen de indicadores concretos (Registro de Proveedores). Aspectos positivos están presentes en otros criterios (expuestos en las bases) por lo tanto, no se considera eficiente incorporar lo sugerido.</li> <li>3. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>4. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>5. No es posible incorporar lo observado.</li> <li>6. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>7. Se analizará solicitud b). Se evaluará la factibilidad de su incorporación. Respecto a lo observado en 7. a) no es posible incorporar lo observado</li> </ol>

	<p>considerarse dichos elementos en las evaluaciones.</p> <p>Otros</p> <p>3. En el punto 6. Plazo de Entrega, la consideración de Tiempos de Distribución es demasiado general, lo que no se condice con la casuística de la operación logística, y sólo requiere detallar el tiempo máximo. Sería conveniente incorporar criterios de adecuación a estos tiempos máximos, como motivos de Fuerza Mayor por ejemplo, y un rango de horas/días mínimo en los tiempos de distribución indicados.</p> <p>4. En el punto 7.h. "Mecanismo de resolución de empates" la oferta económica tiene una mayor consideración que el valor agregado del servicio. Sería recomendable que los servicios adicionales coexistan con la oferta económica como criterio de desempate.</p> <p>5. Punto 10.5.1, indica que el envío de los Informes Mensuales se debe realizar a la entidad licitante, pero no se especifica la persona (Inspector Técnico del Contrato u otro) o la unidad específica que debe recibir dicha información.</p> <p>6. En Anexo 5, Tabla de Servicios, se sugiere incorporar una columna donde la entidad licitante indique un tiempo estimado en que requiere cada ítem del Servicio.</p> <p>7. En el punto 9 g) "Criterios de Evaluación y Procedimiento de Evaluación de las ofertas" como en el Anexo N° 4 "Criterios de evaluación", se sugiere agregar como criterios los siguientes:</p> <p>a) Experiencia previa de prestación de servicios a la entidad oferente.</p>	
--	--	--

	<p>b) Políticas y estrategia de Sostenibilidad (ambiental, social y económica) de la oferente de servicios.</p>	
<p>¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?</p>	<p>Temas esenciales:</p> <p>1. Respecto a la garantía de fiel cumplimiento del contrato: Además del criterio de las 1.000 UTM, ¿qué criterios se tendrán en consideración para fijar su monto entre el rango de 5% y 30% establecido? Por otra parte, el régimen de garantías establecidas podría implicar el otorgamiento de tantas garantías como entidades contratantes existan, lo que conllevaría grandes costos financieros para los oferentes, costos que podrían implicar verdaderas barreras de entrada.</p> <p>2. En el punto 10.8.1 Multas: A diferencia del Convenio Marco anterior, no queda definido el monto aplicable por cada causal de incumplimiento. Tampoco las condiciones para su procedencia. Se sugiere dejar establecido según causal: (i) retraso (incluida en el contrato, en la cláusula 25 como atraso en la entrega, entrega parcial o por rechazo por no cumplimiento de especificaciones "se aplicará por cada día hábil que transcurra desde el día siguiente al respectivo incumplimiento y se calculará como 1% del valor neto mensual del contrato, con un tope de 10 días hábiles), (ii) pérdida, merma o daño de las piezas, hasta el monto declarado en la orden de transporte, no pudiendo superar un monto determinado.</p> <p>3. Respecto del monto máximo de los envíos, no vemos distinción de ningún tipo respecto del transporte de elementos de alto valor, insumos médicos, muestras biológicas, mezclándose</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lo observado no puede ser modificado, ya que corresponde a lo señalado en el artículo 68 del reglamento de la Ley de Compras Públicas. Los criterios para determinar el porcentaje de la garantía los determina cada organismo y fundamenta en los considerando de su respectivo acto administrativo.</li> <li>2. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>3. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>4. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>5. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> </ol> <p>Otros</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>2. No es posible incorporar lo observado</li> <li>3. N/A</li> <li>4. No es posible incorporar lo observado</li> <li>5. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>6. No es posible incorporar lo observado</li> <li>7. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>8. No es posible considerar lo observado</li> <li>9. No es posible considerar lo observado</li> <li>10. Es posible. Esto se encuentra facultado por la Ley 19799</li> <li>11. Los servicios a través de herramientas digitales con sistemas de integración de la información que se comparta entre la entidad licitante y el adjudicatario no lo contemplan</li> </ol>

	<p>bajo una misma denominación, a saber, "Courier", desde la correspondencia hasta el envío de elementos críticos, frágiles o de valores cuantiosos. La categoría debe ser definida y limitada respecto de los contenidos y el valor de lo transportado.</p> <p>4. En el punto 10.8.3 Término Anticipado del contrato: en el punto 3) es una causal en extremo amplia al catalogar cualquier tipo de incumplimiento como "incumplimiento grave", considerando además que los numerales 5), 6) y 7) también se refieren a incumplimientos. Por otro lado, en la letra c. del numeral 4) se establece la facultad de término anticipado si el adjudicatario o sus representantes no actúan de manera ética durante la ejecución del contrato, tergiversando hechos con el fin de influenciar decisiones en la entidad licitante. Esta causal es muy abierta y difícil de acreditar o diferenciarla de un desvío de procedimientos, por ejemplo, la pérdida de un envío.</p> <p>5. En contrato: cláusula 25 sobre Multas, ¿qué significa, en las multas por atraso, que hubo rechazo por no cumplimiento de especificaciones? ¿qué especificaciones?</p> <p>Otros:</p> <p>1. Incorporar también como documento anexo y parte del contrato las condiciones de transporte de cada operador, de manera que queden incorporadas también para las entidades contratantes, obligaciones relacionadas al embalaje, etiquetado, asertividad de los datos de entrega, entre otros.</p>	<p>las presentes bases, estas observaciones son del ámbito de la gestión entre el proveedor y organismo licitante.</p>
--	--	--

	<p>2. En el punto 10.5.2.iv incorporar obligación de cumplir con protocolo de relacionamiento con funcionario público en el caso de ser requeridas reuniones durante la ejecución del contrato.</p> <p>3.</p> <p>4. En el punto 10.10. Del pago: proponemos incorporar un plazo para que la entidad licitante pueda autorizar la facturación en virtud de la recepción conforme de los productos. Por ejemplo, 10 días desde la liquidación de los servicios que pueda presentar el Proveedor. En la misma cláusula se refiere a que para poder ejecutar el pago, el Proveedor debe presentar entre otros documentos un "informe de aplicación de multas": en este caso, debería ser la entidad licitante quien lleve registro de las multas aplicadas y ejecutadas.</p> <p>5. En el punto 10.15 Auditorías: Para la facultad de auditoría que se establece a favor del ente licitante, si es que ésta se realizará por un tercero autónomo, se debe dejar establecida la firma previa de un Acuerdo de Confidencialidad, la coordinación con el adjudicatario y además, la facultad del adjudicatario de presentar todos los documentos que a su criterio son suficientes para demostrar el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales, no siendo obligatoria la exhibición de documentos catalogados como confidenciales por el propio adjudicatario.</p> <p>6. En el punto 10.16 Confidencialidad: proponemos sea bilateral.</p> <p>7. En el punto 10.18 Tratamiento de datos personales por mandato: dejar establecido</p>	
--	---	--

	<p>que el ente licitante debe indicar en las bases respectivas si es que para el servicio licitado se requerirá del tratamiento de datos personales, a efectos de coordinar la ejecución del mandato.</p> <p>8. En el punto 10.23 Liquidación del contrato: en caso de término anticipado por parte del Proveedor adjudicatario por no cumplimiento de los plazos asociados a los pagos de las facturas, se debe eximir del calendario de cierre con plazo prudencial.</p> <p>9. En contrato: cláusula 14.v: aumentar plazo de gestión y respuesta de reclamos a 10 días hábiles.</p> <p>10. Incorporar posibilidad de firmar declaraciones, acuerdos y contrato mediante firma electrónica.</p> <p>11. Se sugiere contemplaren los contratos la prestación de los servicios a través de herramientas digitales con sistemas de integración de la información que se comparta entre la entidad licitante y el adjudicatario.</p>	
<p>¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?</p>	<p>Temas esenciales:</p> <p>1. En la sección 9.7 "Oferta Económica", se sugiere que siempre las ofertas sean planteadas -siempre- en términos netos de IVA. Plantear lo contrario, es decir, en "valores brutos" o bien agregarlo como un mecanismo comparativo de oferta tiene efectos muy perjudiciales para la Libre Competencia, atendido que en esta industria participa un actor relevante -a saber una empresa estatal, Correos de Chile- que goza de una exención legal de IVA, por lo que de plantearse ello todos los</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No es posible considerar lo observado.</li> <li>2. Lo observado no puede ser modificado, ya que corresponde a lo señalado en el artículo 31 del reglamento de la Ley de Compras Públicas.</li> <li>3. No es posible considerar lo observado.</li> <li>4. No es posible considerar lo observado.</li> <li>5. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación.</li> <li>6. No es posible considerar lo observado.</li> <li>7. No es posible considerar lo observado</li> </ol>

	<p>oferentes se encontrarán en condiciones desmejoradas frente a una empresa del Estado. Por otra parte, de plantearse las ofertas en términos brutos, económicamente el Estado de Chile por medio de las reparticiones licitantes, accedería a ofertas económicas menos eficientes. Por último, el IVA para el Estado de Chile, como comprador, tiene efecto económico cero debido que luego éste lo recupera vía pago impuestos.</p> <p>2. En el punto 8.1. "Garantía de Seriedad de la Oferta", se sugiere implementar una modalidad de garantía global de seriedad de ofertas, de lo contrario tendrán que emitirse tantas garantías como contratantes exista, aumentando los costos y las barreras de entradas a proveedores.</p> <p>3. En el punto 8.1. "Garantía de Seriedad de la Oferta", se sugiere respecto de los casos de ejecución unilateral de la garantía por no suscripción del contrato, que este sea puesto a disposición de los oferentes para que este mecanismo opere de manera razonable.</p> <p>Otros:</p> <p>4. Se recomienda unificar las medidas de tiempo de ejecución del servicio contempladas en las Bases. Por ejemplo, si se habla de horas, indicar que todos los servicios se ejecuten en una cantidad de horas determinada, si se habla de días, indicar que todos los servicios se ejecuten en una cantidad de días determinados, es decir, dentro del</p>	
--	--	--

	<p>día, día hábil siguiente, dentro de tercerodía, etc.</p> <p>5. En "Plazo para realizar consultas sobre la licitación" y "Preparación de las ofertas" se sugiere aumentar la cantidad de días que tienen los oferentes para formular preguntas y preparar ofertas al menos a 10 días hábiles, ya que algunas de las empresas oferentes por su tamaño están operacionalmente estructuradas de forma más compleja que otras más pequeñas y requieren un plazo más amplio para poder presentar una oferta que se ajuste de mejor manera a las necesidades de las entidades licitantes, considerando además que existirán procesos de adquisiciones más complejos que otros y dejar todos con el mismo plazo puede perjudicar el proceso de licitación.</p> <p>6. En el cuadro 3. "Etapas y Plazos" ítem "Fecha de Cierre para presentar Ofertas" no consideramos conveniente asociar el plazo para una propuesta de acuerdo al monto, hay negocios que tienen un bajo monto, pero de mayor complejidad y requieren, por tanto, un mayor plazo para preparar las propuestas. Sería prudente establecer algún lineamiento en tiempos generales, pero otorgando la posibilidad de modificarlo por la entidad licitante, en caso de presentar esta mayor complejidad.</p> <p>7. En el punto 10.10 "Del Pago", no se establece un plazo para que el administrador del contrato autorice la facturación en virtud de la recepción conforme de los productos. Se sugiere incorporar.</p>	
--	--	--



<p>¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>	<p>Temas esenciales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las Bases no regulan la forma de participación en la licitación de aquellas empresas que están organizadas como un Holding, donde los servicios se prestan por sus distintas filiales bajo un RUT distinto de la adjudicataria.</li> <li>2. En el Anexo 5. Requerimientos Técnicos Mínimos del Servicio Courier, la información que se solicita incorporar a la entidad licitante respecto de la descripción del servicio debiera considerar como mínimo la inclusión de rangos de: cantidad de envíos, frecuencia, origen, destino, tiempos de entrega, peso y volumen. Ello con el fin de proporcionar información de calidad a las empresas y facilitar la formulación de ofertas técnicas que efectivamente se ajusten a la oferta económica del servicio requerido.</li> </ol> <p>Otros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Se sugiere indicar en las bases quién será la persona o medio de contacto para dar aviso de alguna falla en la plataforma de recepción de las preguntas y formulación de ofertas y en general para aquellos casos de fuerza mayor.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No, ver 10.7 Cesión de contrato y Subcontratación</li> <li>2. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>3. No es posible considerar lo observado.</li> </ol>
<p>¿Existe alguna temática referente al servicio que no esté abordada?</p>	<p>Temas esenciales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el punto 9. Evaluación y adjudicación de las ofertas, N° 1 Servicios Adicionales, N°31 Aviso Telefónico, se debería incluir "Mensaje de Texto, Correo Electrónico u otras notificaciones digitales" en la tabla de ponderación. Lo anterior, para efectos de facilitar la</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>2. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>3. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> </ol>

	<p>contactabilidad en casos de no existir un único destinatario identificado, sino una institución.</p> <p>Otros:</p> <p>2. En los Anexos 5 y 7.1. al detallar los servicios adicionales, se consideraron criterios limitados a Tracking, trazabilidad, Help Desk, confirmación de entrega y aviso telefónico. Se sugiere incorporar una fila adicional "Otros" para darle oportunidad a las empresas oferentes de incluir servicios adicionales que, no estando considerados expresamente, representen un punto de diferenciación que aporte valor agregado al Servicio y se les asigne un puntaje adicional por estos conceptos.</p> <p>3. Dentro de los Servicios Adicionales de la evaluación debiera otorgarse puntaje por contar con Ejecutivo Comercial y Ejecutivo Soporte Operacional personalizados.</p>	
<p>Otra observación y/o comentario</p>	<p>Temas esenciales:</p> <p>1. En página 1, punto 4 indica que "las presentes bases tipo podrán ser utilizadas por los órganos compradores una vez que termine, por cualquier causa, el convenio marco ID 2239-14-LP13". Sería necesario entender si esas entidades pueden renovar el contrato como esta (extensión al plazo con adendum).</p> <p>2. Aclarar si estas bases serán siempre facultativas para los entes licitantes o existirán servicios/entes que obligatoriamente siempre deberán utilizarlas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No es posible renovar el contrato</li> <li>2. Las presentes bases tipo se disponen al servicio de los Organismos licitantes como mecanismo de compra, pero no es obligatorio utilizarlas</li> <li>3. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>4. No es posible incorporar lo observado.</li> <li>5. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</li> <li>6. No es posible incorporar lo observado</li> <li>7. No es posible incorporar lo observado</li> <li>8. No es posible incorporar lo observado</li> <li>9. Se analizará solicitud y se evaluará factibilidad de su incorporación</li> </ol>

	<p>3. Para efectos de la claridad de las partes, se sugiere incluir en las Bases definiciones explícitas de qué se entiende por sobres, encomiendas y valijas. Asimismo, se sugiere agregar la obligatoriedad de la entidad licitante de entregar dichos envíos debidamente embalados, etiquetados y cerrados.</p> <p>4. En la sección 10.8.1 Sugerimos eliminar esta condición. En la industria del Courier no es posible asegurar niveles de servicios al 100%. En subsidio a lo anterior, sugerimos implementar SLA's de cumplimiento de entrega, bajo los cuales se apliquen las multas respectivas.</p> <p>5. En la sección 10.8.2 "Cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato", se sugiere incluir criterios objetivos y claros respecto de la gradualidad de los incumplimientos y que éstos deban ser, a lo menos, graves y reiterados. En el extremo, el retraso en una entrega podría derivar en el cobro de la garantía lo cual pondría a los oferentes en condiciones de indefensión y desproporción ante la entidad contratante, afectando el equilibrio económico del contrato y la continuidad de los servicios para la contratante..</p> <p>6. Respecto de la sección 10.8.3 "Término anticipado contrato" N° 5), teniendo en consideración que la ocurrencia de eventos aislados de retrasos en las entregas es de probabilidad alta en una industria logística, sugerimos incorporar lo siguiente: "Eventos reiterados de negligencia que deriven en atrasos en las entregas, que no hayan sido aclarados o resueltos</p>	<p>10. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</p> <p>11. No es posible incorporar lo solicitado.</p> <p>12. No es posible incorporar lo solicitado</p> <p>13. No es posible incorporar lo solicitado</p> <p>14. Se analizará solicitud y se evaluará la factibilidad de su incorporación</p>
--	--	--

	<p>oportunamente mediante los mecanismos dispuestos en las Bases y el Contrato, o dispuesto un plan de mejora aprobado por la entidad contratante".</p> <p>7. Respecto de la sección 10.8.3 "Término anticipado contrato" N° 9), estimamos que esta es una obligación legal mínima de los proveedores, por lo que el cumplimiento debiese ser estricto.</p> <p>8. En el párrafo final de la sección 10.9. "Procedimiento para Aplicación de Medidas derivadas de incumplimientos" se sugiere agregar " o por motivos fuerza mayor o hecho fortuito ajenos a la responsabilidad del adjudicatario..." a continuación de "por fallas que no sean de su propiedad".</p> <p>9. En tabla incluida en el Anexo N° 5 bajo el epígrafe 1. SERVICIOS, atendida la mejor experiencia, se sugiere establecer en la columna "Descripción" el valor máximo de los envíos a transportar por sobre, encomienda o valija, o bien, declarar el contenido y valor de los mismos a efectos de ajustar las tarifas al valor de los productos que se transporten. Este es un aspecto crucial de la contratación de los servicios, debido que la experiencia del actual convenio marco ID 2239-14-LP13 nos permite asegurar que bajo este convenio, suelen confundirse con las operaciones "Courier" de envíos de sobres, documentos y valijas, con operaciones logística de valor agregado, transporte de insumos médicos, muestras, o donde el valor de los envíos difiere significativamente del valor estándar de un envío de paquetería y/o donde las</p>	
--	--	--

	<p>dimensiones de los envíos sobrepasan las dimensiones de los equipos de automatización de envíos, o bien, requieren de vehículos especiales o camiones para su retiro o entrega.</p> <p>Otros:</p> <p>10. Al tratar de los Servicios Adicionales, cuando hace referencia a la Mesa de Ayuda, ¿esta es netamente de consultas operacionales?</p> <p>11. Se solicita aclarar si bajo el concepto de "unión temporal de proveedores" podrán ofrecer servicios al Estado proveedores de servicios integrados por modalidades de contratación crowdsourcing, bajo los riesgos y sistemas de desregulación actuales. Para evitar lo anterior, sugerimos reemplazar el concepto de "unión temporal de proveedores", "en caso de que dos o más oferentes presenten ofertas conjuntas, en cuyo caso ambos responderán solidariamente de las mismas..."</p> <p>12. En la sección 10.5.2 iii), se sugiere indicar que el adjudicatario liberará de toda responsabilidad a la entidad licitante en la medida que las transgresiones que allí enumera se deban a acciones directas y de responsabilidad del Adjudicatario.</p> <p>13. En la sección 10.5.2.v) se sugiere aumentar el plazo para responder reclamos y consultas, implementando un sistema de gestión de reclamos con atención inmediata por medio de un ejecutivo dedicado y con tiempos de resolución final de los casos de no más de 10 días hábiles.</p> <p>14. En la sección 10.17 "Propiedad de la Información", se</p>	
--	--	--

	sugiere agregar, con excepción de aquella información de propiedad del proveedor contratado, o a la que éste acceda por medio de otras fuentes legales, o de los propios remitentes o destinatarios.	
--	--	--