



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE TRANSPORTES
Y TELECOMUNICACIONES



transantiago
S Ú B E T E

BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA EL CONTRATO
DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DE
TRANSANTIAGO

(LICITACIÓN SIAUT 2006)

ANEXO N° 5.5
PROTOCOLO DE EVALUACION

1 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS.

1.1 Factores de Evaluación y su Ponderación

La evaluación de las ofertas técnicas presentadas en el proceso de Licitación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago considera la calificación de los siguientes Factores:

- a. Requerimientos del ámbito tecnológico y;
- b. Requerimientos del ámbito informativo, comunicacional y educativo.

A su vez, cada uno de estos Factores está compuesto por un conjunto de Dominios, los cuales se indican en el presente Protocolo y que son relevantes para facilitar la evaluación de las diferentes Ofertas.

Los Factores previamente señalados tendrán la ponderación que se indica en la Tabla 1 siguiente:

Tabla 1

| Factor | Porcentaje de Ponderación |
|---|-------------------------------------|
| Requerimientos del ámbito tecnológico | Un tercio del puntaje Total (1/3) |
| Requerimientos del ámbito informativo, comunicacional y educativo | Dos tercios del puntaje total (2/3) |

1.2 Valores asociados a cada factor de evaluación.

Con la finalidad de determinar el puntaje asignado a una Oferta, cada uno de los Dominios asociados a los dos factores principales, será calificado con una nota, dentro

de la escala de calificación de 0 a 3 puntos, donde 0 representa la condición de insatisfactorio.

Para aplicar la calificación señalada, se considerará como criterio de diferenciación, la mayor o menor capacidad que tenga cada proponente, para cumplir completa y eficazmente con los objetivos y resultados exigidos en las Bases de Licitación. Adicionalmente, para la calificación se tomará en consideración el resultado de la comparación de las distintas ofertas presentadas.

1.2.1 PRIMER FACTOR DE EVALUACIÓN: REQUERIMIENTOS DEL ÁMBITO TECNOLÓGICO

Se considerarán para la evaluación de este Factor todos los Dominios definidos en el Anexo 5.2.1 de las presentes Bases de Licitación, aplicando a cada uno de ellos la escala y criterios de calificación definidos en el punto 1.2. Para todos los efectos, los Dominios señalados corresponden a los documentos del Anteproyecto que cada oferente debe entregar junto a su oferta técnica, y que se señalan a continuación, en la Tabla 2:

Tabla 2

| N° | Dominio | Referencia |
|----|--|---------------|
| 1. | Plan de trabajo | Documento 4.1 |
| 2. | Descripción de la solución tecnológica | Documento 4.2 |
| 3. | Descripción de la Metodología de Pruebas | Documento 4.3 |
| 4. | Descripción de la organización y operación durante la Etapa de Régimen | Documento 4.4 |
| 5. | Descripción de los Recintos | Documento 4.5 |
| 6. | Descripción de los Puntos de Atención a Usuarios | Documento 4.6 |
| 7. | Plan de Capacitación | Documento 4.7 |

1.2.2 SEGUNDO FACTOR DE EVALUACIÓN : REQUERIMIENTOS DEL ÁMBITO INFORMATIVO, COMUNICACIONAL Y EDUCATIVO

Se considerarán para la evaluación de este Factor los siguientes Dominios, aplicándoles a cada uno de ellos, la escala y criterios de calificación definidos en el punto 1.2 del presente Protocolo:

1.2.2.1 Acreditación del Oferente y sus subcontratistas (punto 2.1 anexo 5.2.2):

- Capacitación, aprendizaje organizacional y cambio cultural
- Comunicación estratégica
- Marketing y Comunicación Pública
- Investigación de mercado

1.2.2.2 El Plan Comunicacional Estratégico con el desarrollo de los siguientes elementos (punto 2.2 anexo 5.2.2):

- Diagnóstico segmentado sobre hábitos y usos del sistema de transporte público, necesidades, percepciones, actitudes y factores determinantes para la comunicación de Transantiago, incluyendo las necesidades específicas de información, educación y difusión relacionadas con el cambio cultural y los cambio de hábito en los diversos públicos objetivos del programa.
- Conceptualización y desarrollo preliminar de la marca corporativa y de los potenciales productos de Transantiago.
- Conceptualización y desarrollo preliminar de una campaña publicitaria para posicionar Transantiago Incluyendo, atributos, mensajes, soportes, fases y públicos.
- Conceptualización y desarrollo preliminar de una campaña de comunicación estratégica (PR) y manejo de crisis. Incluyendo metodología y plan de medios segmentado y coordinado con las fases de Transantiago.
- Conceptualización y desarrollo preliminar de una campaña de información y educación destinada a cambiar hábitos y la cultura en los diversos públicos objetivos (usuarios y organizaciones participantes).
- Conceptualización y desarrollo preliminar de una campaña de comunicación y educación interna que permita informar, capacitar y alinear a los operadores directos (front office y back office) de Transantiago.
- Conceptualización y desarrollo preliminar de una estrategia de atención directa a los usuarios que permita informar, capacitar, atender consultas, sugerencias y reclamos de modo de estimular la participación ciudadana en Transantiago.

1.2.2.3 Planificación de medios de comunicación masivos (televisión, radio, prensa escrita y revistas), medios tecnológicos y digitales, soportes (humanos, físicos y tecnológicos) y contenidos (gráficos, visuales y de texto), en los diversos puntos de contacto con los usuarios, públicos masivos, públicos internos y actores relevantes. Todo ello según lo especificado en “Calendario y Cantidad de Servicios” (punto 7, anexo 5.2.2).

- Metas con respecto a niveles de posicionamiento, conocimiento y efectividad (punto 4.b anexo 5.2.2).
- Integración del proyecto, esto es, la calidad final del proyecto ofertado, en atención a la coherencia y coordinación existente entre los diversos elementos que la componen.

1.3 Ofertas Técnicamente Aceptables.

Efectuada la evaluación de las ofertas y su calificación de conformidad con las ponderaciones y valores de calificación previstos en el presente Protocolo, se procederá a efectuar una lista o ranking de ofertas, según el procedimiento establecido en el párrafo 4º del artículo 3.3.4.3. de las Bases de Licitación de los Servicios de Información y Atención a Usuarios de Transantiago.