



RESUMEN

	CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL 61.313.000-4		Número 633		Tipo 1	
	ORDEN DE COMPRA		20-12-2012		Fecha de Entrega 28-12-12	
Señores :		TÜV Rheinland Akademie Chile Ltda. 72,218,028-6		RUT		Fecha de Entrega 28-12-12
Dirección: Avenida Holanda 100 Of.601 Teléfono: 56-2-23524249 E-mail: gabriela.diaz@cl.tuv.com		Comuna: Providencia Ciudad: Santiago País : Chile				
PRODUCTO O SERVICIO:		UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (PESOS)	TOTAL (PESOS)	
Curso sobre "Nuevos Modelos y Herramientas para una Gestión Efectiva de la satisfacción de los Clientes", para dos personas. Sra. Leslie Escobar y Sra. Francia Saavedra		Unidad	2	120.000	240.000	
						
SUBTOTAL				0%	240.000	
DESCUENTO NETO				0%	240.000	
I.V.A.				0	240.000	
TOTAL				\$	240.000	
.SON: Doscientos cuarenta mil pesos						
GLOSA:						
SIGFE	ANALISTA Miriam Carrasco	IMPUTACION PRESUPUESTARIA 0533-22-11-002		OBLIGACION (\$)		
Cod.	Adm. GEDEP -2012					
ID	SAGA 1137OC-2012					
OBSERVACIONES						
AUTORIZADO: FIRMA - TIMBRE		TOTAL \$		0		





GEFA - FISCALÍA
GCM/FLLM/CDR
Ref. 1.435

REFERENCIA

0 0 1 9 0

4 3 3

RESOLUCIÓN N° ___/

**MAT.: DISPONE TRATO DIRECTO
PARA LA CONTRATACIÓN DE
CURSO SOBRE "NUEVOS
MODELOS Y HERRAMIENTAS
PARA UNA GESTIÓN EFECTIVA
DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES".**

SANTIAGO, 19 DIC 2012

VISTOS:

Lo dispuesto en los Estatutos de la Corporación Nacional Forestal, CONAF, y en su Reglamento Orgánico; la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de servicios; el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, a través del cual se aprobó el Reglamento de la citada ley; el Decreto N° 41, de 2010, del Ministerio de Agricultura; la Resolución N° 228, de fecha 11 de mayo de 2010, del Director Ejecutivo de CONAF; y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la Corporación Nacional Forestal, CONAF es el Organismo Técnico del Estado, dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya principal tarea es administrar la política forestal de Chile y fomentar el desarrollo del sector, con la misión de "Contribuir al desarrollo del país a través del manejo sostenible de los ecosistemas forestales y a la mitigación de los efectos del cambio climático, mediante el fomento, **fiscalización de la legislación forestal - ambiental**; la protección de los recursos vegetacionales; y la administración de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, para las actuales y futuras generaciones.

SEGUNDO: Que la Ley N° 19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica, establece para las instituciones a las cuales es aplicable, entre ellas la Corporación Nacional Forestal, un incremento por desempeño institucional, en relación con la ejecución eficiente y eficaz de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

Dichos programas incluyen objetivos específicos a cumplir, cuyo grado de cumplimiento es medido mediante indicadores de gestión u otros instrumentos de similar naturaleza, habiéndose establecido determinados Sistemas que las instituciones deben desarrollar en diversas etapas, uno de los cuales es el relativo a la Gestión de Calidad (ISO 9001), que el año 2012 tiene un ponderador de 10% en las metas del PMG institucional.

El Director Ejecutivo ha señalado que para alcanzar la Misión singularizada en el numeral precedente, la Corporación establece como principios fundamentales cumplir con los **requisitos del cliente, la mejora continua** de sus procesos estratégicos y el acrecentar las **competencias de sus trabajadores**, a través del **Sistema de Gestión de la Calidad** (Política de la Calidad, CONAF, 14 de mayo de 2012).

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la empresa. Las Normas ISO 9000 fijan requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad. Entre los Principios de Gestión de la Calidad se encuentra el Enfoque al Cliente que persigue comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y tratar de exceder expectativas de nuestros clientes.

Esta materia, por consiguiente, tiene especial relevancia para la gestión estratégica de la Corporación y la Alta Dirección está permanentemente pendiente de dotar al personal encargado llevar adelante estos procesos, dotándolos de los conocimientos y herramientas necesarias para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, a objeto de propender a la certificación de nuestros sistemas internos y de relación con los clientes externos, a la vez que busca mejorar continuamente la ejecución de las labores propias de la institución.

TERCERO: Que mediante SAGA N°1137/OC-2012, de 06 de diciembre de 2012, la Gerencia de Desarrollo de las Personas, solicitó un curso de capacitación denominado “Nuevos Modelos y Herramientas para una Gestión Efectiva de la Satisfacción de los Clientes”, para capacitar dos trabajadoras pertenecientes al equipo de Auditores de Calidad e integrantes del Comité de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a saber, las funcionarias, Sra. Leslie Escobar Tobler y Sra. Francis Saavedra Norambuena.

CUARTO: Que es necesario contar con esta asesoría, consistente en la dictación del referido curso, pues las participantes tendrán una perspectiva amplia respecto a los desafíos que hoy poseen las empresas en cuanto a calidad de servicio, contarán con nuevos conceptos, modelos, herramientas, programas y métodos para aprender a manejar de manera más efectiva la satisfacción de los clientes.

QUINTO: Que revisado el catálogo de productos y servicios del portal www.mercadopublico.cl, se ha constatado que este servicio de consultoría no se encuentra disponible a través del Sistema de Convenio Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

SEXTO: Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 8°, letra g), de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas, que señala que “Procederá el trato o contratación directa, entre otros casos fundados, cuando por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios que señale el Reglamento de esta Ley”. A su vez, el artículo 10°, numeral 7, letra d), del Reglamento, establece que procede dicha modalidad excepcional si se requiere contratar consultorías **cuyas materias** se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el servicio o ellas **se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública** por lo cual no pueden ser sometidas a un Proceso de Compras público.

SÉPTIMO: Que la entidad denominada “TÜV Rheinland Akademie Chile Ltda.” contempla la realización de un curso de 8 horas sobre *Nuevos Modelos y Herramientas para una Gestión Efectiva de la Satisfacción de los Clientes*, que tendrá lugar el próximo 28 de diciembre de 2012. Los antecedentes de dicha actividad de asesoría se indican en una cotización de la mencionada empresa y en correo electrónico enviado por ésta a la Corporación, por un valor total de \$ 120.000 (ciento veinte mil pesos) por participante, que incluye relatoría, materiales, diploma, coffee break y almuerzo.

OCTAVO: Atendidos los hechos y antecedentes expuestos en los considerandos anteriores, especialmente, los numerales Primero, Segundo, Sexto y Séptimo de este instrumento, en el presente caso procede la contratación directa.

RESUELVO:

1° Dispónese la contratación, bajo la modalidad de Trato Directo, para la ejecución del curso denominado **“Nuevos Modelos y Herramientas para una Gestión Efectiva de la Satisfacción de los Clientes”** al proveedor denominado **TÜV Rheinland Akademie Chile Ltda.**, Organismo Técnico de Capacitación, RUT N° 76.218.028-6, por un monto total de \$ **240.000** (Doscientos cuarenta mil pesos), que favorece a las trabajadoras de CONAF, Sras. **Leslie Escobar Tobler** y **Francis Saavedra Norambuena**.

2° Designase como Contraparte Técnica de la Corporación Nacional Forestal a la Jefa del Departamento de Ciclo de Vida Laboral o a quien ésta designe en su representación.

3° Impútese el gasto correspondiente, con cargo a la Gerencia de Desarrollo de las Personas, código de requerimiento 0533 de la cuenta 22-11-002 “Cursos de Capacitación”.

4° Emítase a través del Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, la respectiva Orden de Compra al proveedor antes individualizado.

5° Publíquese la presente Contratación Directa en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, sitio web www.mercadopublico.cl.

6° Páguese la factura antes de treinta días, contados desde la fecha de su emisión.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE.



*** GABRIEL COGOLLOR MARTIN
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

- CC.
- Dirección Ejecutiva
 - GEFA
 - GEDEP
 - Fiscalía
 - SECOM
 - Of. de Partes.