



**BASES DE PRECALIFICACIÓN DE PROPONENTES  
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL**

**“SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E  
IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE”**

**SANTIAGO, JULIO 2008**

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**INDICE**

<b>ART. 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
A.- CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	3
<b>ART. 2. ALCANCE DE LA LICITACIÓN.....</b>	<b>4</b>
A.- REINGENIERÍA DE PROCESOS .....	5
B.- PROVEER E IMPLANTAR NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	6
C.- GESTIÓN DE CAMBIO .....	6
D.- EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO.....	7
<b>ART. 3. PLAZO DEL CONTRATO.....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 4. PARTICIPANTES .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 5. DOCUMENTOS DE LA PRECALIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 6. CONSULTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 7. PRESENTACION DE LOS ANTECEDENTES PARA LA PRECALIFICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 8. RECEPCION Y APERTURA DE LOS DOCUMENTOS .....</b>	<b>14</b>
<b>ART. 9. CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES .....</b>	<b>14</b>
A.- ANTECEDENTES TÉCNICOS-COMERCIALES .....	15
B.- SOLVENCIA ECONÓMICA.....	16
C.- OTROS REQUISITOS.....	16
<b>ART. 10. CRITERIOS PARA LA CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES.....</b>	<b>16</b>
<b>ART. 11. CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 12. IDIOMA OFICIAL .....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 13. DOMICILIO .....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 14. LEGISLACIÓN APLICABLE.....</b>	<b>17</b>
<b>ART. 15. ANTECEDENTES GENERALES RELACIONADOS CON LA EMPRESA.....</b>	<b>18</b>
A.- COBERTURA DE LA EMPRESA.....	18
B.- GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE .....	19
C.- VOLÚMENES DE INFORMACIÓN .....	20
D.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	21
<b>ANEXOS BASES DE CALIFICACIÓN.....</b>	<b>24</b>

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

## **ART. 1. INTRODUCCIÓN**

Aguas Andinas S.A. junto a sus filiales Aguas Cordillera S.A., Aguas Los Dominicos S.A. y Aguas Manquehue S.A., en adelante "LA EMPRESA" o "Aguas Andinas", invita a las empresas nacionales y extranjeras a participar en la licitación pública denominada: "**SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE**".

El objetivo del servicio a contratar, es permitir que LA EMPRESA de un salto significativo en la calidad de servicio al cliente y sea un referente tecnológico a nivel mundial.

La presente licitación se encuentra estructurada en dos etapas correspondiendo la primera de esta al proceso de Precalificación de Proponentes, el que se encuentra regulado por estas bases.

Sólo las empresas o Consorcios que hayan calificado en esta primera etapa podrán continuar participando en el proceso de licitación. La segunda etapa se regirá por las Bases Especiales de Licitación las que serán entregadas una vez comunicados los resultados de la calificación.

Las presentes "Bases de Precalificación de Proponentes" explican de manera general los servicios que se requieren licitar y comprende la presentación de antecedentes generales, referencias técnicas y comerciales y los antecedentes económicos de las empresas o Consorcios que postulan al presente proceso de precalificación.

### **A.- CONCEPTOS Y DEFINICIONES**

**LA EMPRESA:** Aguas Andinas S.A. junto a sus filiales Aguas Cordillera S.A., Aguas Los Dominicos S.A. y Aguas Manquehue S.A., sociedad que efectúa el llamado a la presente licitación.

**PROPONENTE** es toda persona jurídica, nacional o extranjera que haya adquirido estas bases de precalificación.

**PROPONENTE CALIFICADO:** es toda persona jurídica, nacional o extranjera que aprobó la primera etapa de precalificación y podrá recibir las Bases Especiales.

**EMPRESAS DEL SECTOR "UTILITIES":** empresas de servicio de distribución de agua potable, gas domiciliario por red o energía eléctrica con más de un millón de servicios conectados.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**GRUPO AGUAS:** las sociedades Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Los Dominicos S.A., Aguas Manquehue S.A., Gestión y Servicios S.A., Análisis Ambientales S.A. y Ecoriles S.A. y cualquier otra que forme parte del Grupo en el futuro.

## ART. 2. ALCANCE DE LA LICITACIÓN

En este siglo XXI, Aguas Andinas S.A., la empresa sanitaria más grande de Chile, inicia una nueva etapa y se halla en un momento particularmente crucial de su trayectoria.

La principal meta de esta nueva etapa es convertir a Aguas Andinas en una empresa sanitaria privada líder, de nivel mundial, que sirva de modelo en el país y en Latinoamérica en calidad de servicio a sus clientes.

Al mismo tiempo, la empresa requiere ser un referente altamente tecnológico en temas de servicio al cliente, soportando todos sus procesos de negocio en sistemas de información robustos, que permitan una gestión eficiente en beneficio del cliente.

El objeto de la licitación Pública Internacional "**SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE**", es la contratación del servicio de consultoría de reingeniería de procesos, de implantación de sistemas y de mantención y administración de aplicaciones, con una empresa o Consorcio con amplia experiencia en la definición de procesos de negocio y gestión del cambio en empresas "*Utilities*". La empresa o Consorcio que se adjudique la licitación identificada precedentemente, debe ser capaz de realizar transferencia de conocimiento y contar con un soporte informático 7x24 para la prestación de dichos servicios. Aguas Andinas, deberá obtener, producto de los servicios contratados, la experiencia, los derechos de uso de los sistemas de información y los conocimientos necesarios para satisfacer los objetivos y desafíos relacionados con el ciclo de proceso de Servicio al Cliente.

La licitación busca establecer una relación contractual con compañías que hayan logrado buenos resultados en proyectos similares en grandes empresas, preferentemente del sector sanitario, y que hayan desarrollado exitosamente enfoques, prácticas y tecnologías para cubrir los objetivos buscados.

Los **proponentes que resulten calificados** deberán presentar ofertas en la segunda etapa de licitación conforme a las bases especiales.

Los proponentes deberán demostrar experiencia y capacidad de proveer los siguientes servicios objeto de la licitación:

- Reingeniería de procesos en todo el ámbito de servicio al cliente y gestión comercial, es decir, atención de clientes, gestión de trabajos en terreno y procesos del ciclo de facturación.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

- La provisión e implantación de una nueva solución de sistemas de información que agregue valor a los procesos de servicio al cliente, a partir de las mejores prácticas que tiene incluidas.
- La gestión del cambio que un proyecto de esta naturaleza requiere, para asegurar una eficaz y eficiente adaptación de la organización a los nuevos procesos y tecnologías.
- La explotación (operación y administración) y el mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones actuales y reemplazadas, relacionadas con la gestión integral de servicio al cliente.

A continuación, se explica cada uno de los ámbitos del proyecto objeto de la licitación:

#### **A.- REINGENIERÍA DE PROCESOS**

El objetivo de la reingeniería de procesos de servicio al cliente es "analizar los actuales procesos de negocio con el fin de hacer un diagnóstico de éstos y realizar sus adaptaciones para implantar las mejores prácticas y asegurar estas prácticas dentro de la organización", buscando en todo momento la mejora continua en la satisfacción de nuestros clientes y la captura de eficiencia en la gestión.

Es fundamental la existencia de consistencia y alineamiento entre la reingeniería de procesos y las funcionalidades de las herramientas tecnológicas a implantar, asegurando la incorporación del *know-how* y de las mejores prácticas del sector "**Utilities**".

Se debe tomar en cuenta que la reingeniería puede tener impacto y afectar otras áreas que están relacionadas con los procesos de servicio al cliente.

Las principales actividades que se deben realizar son:

- Identificación de los procesos del negocio actuales y sus actividades de detalle.
- Redefinición de los procesos, entidades, e indicadores de rendimiento, incorporando las mejores prácticas, consiguiendo identificar eficiencias en la gestión.
- Encaje entre los procesos y los sistemas de información que los van a soportar.
- Análisis del impacto y calce con el resto de los procesos administrativos y operativos de la empresa.
- Planteamiento del modelo de gestión objetivo.
- Definición del cuadro de mando para la gestión y seguimiento del negocio.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

- Si procede, propuestas de otras oportunidades de mejora aportadas tanto a los procesos descritos como a los sistemas de información que conforman la solución.
- KTM (*Knowledge Transfer Management*), para asegurar la capitalización del conocimiento
- Mejora continua y *benchmarking* con la industria sanitaria.

**B.- PROVEER E IMPLANTAR NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

El **proyecto** considera la implantación de uno o varios sistemas de información integrados para soportar los procesos de servicio al cliente, gestión de órdenes de trabajo y facturación en una empresa del sector "Utilities".

Esto contempla entre otros, proveer lo siguiente:

- Licencias de uso de la aplicación
- Consultoría de desarrollo, integración e implantación de la solución
- Suministro de software base (sistema operativo, base de datos y otros software de mercado requeridos por la aplicación) que soporta la solución informática

**Para las licencias de uso del software**, el **proponente**, en su oferta deberá presentar una o varias propuestas de software que permita cubrir los procesos antes mencionados en una empresa del sector "Utilities".

**Para la consultoría de desarrollo, integración e implantación de la nueva solución**, el **proponente**, deberá acreditar su liderazgo y éxito en implantaciones de proyectos similares en empresas del sector "Utilities".

**Para el suministro de software base que soporta la solución informática**, el **proponente**, en su oferta, deberá acreditar representación sobre productos y/o acuerdos comerciales con las marcas que presente para el proyecto.

**C.- GESTIÓN DE CAMBIO**

La gestión de cambio, se entiende como el "control del impacto organizativo, cultural y de negocio inherente al cambio que se va a dar en los procesos de servicio al cliente y en los sistemas de información que lo soportan".

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

En esta etapa del proyecto se busca:

- Asegurar la implantación de la reingeniería de procesos y el logro de las mejoras de eficiencia en la gestión y satisfacción de clientes.
- Estrategia y plan de formación a los diferentes actores involucrados, en función de sus respectivos roles.
- Estrategia y plan de comunicación a la organización, con enfoque diferenciado para cada uno de sus distintos actores o niveles jerárquicos implicados, consiguiendo su participación y colaboración y venciendo la resistencia al cambio.
- Adaptación del actual sistema de calidad, mediante el ajuste de procesos, procedimientos y metodologías, garantizando que las certificaciones actuales sigan vigentes.

#### **D.- EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO**

Este proyecto, considera que el **proponente** adjudicado se hace cargo de la explotación y mantenimiento correctivo y evolutivo de los actuales sistemas de información relacionados con servicio al cliente, gestión de trabajos y facturación.

Además se deberá hacer cargo de la migración de datos e interfases, desde los sistemas actuales antes mencionados a las nuevas soluciones que se vayan implantando.

Finalmente, deberá asumir las mismas funciones sobre todos los nuevos sistemas de servicio al cliente y sus interfases, tanto durante la transición como luego de implantadas las nuevas aplicaciones.

### **ART. 3. PLAZO DEL CONTRATO**

El servicio tendrá una duración de **setenta y ocho meses (6 años y medio)**, que comenzará a regir a la fecha de firma del contrato.

A continuación se presenta una descripción general de los plazos asociados a cada uno de los servicios a ser contratados:

- a) Reingeniería de procesos de servicio al cliente: es la primera de las etapas del proyecto, tiene una duración de seis **(6) meses** contados desde la fecha de inicio del contrato. Esta fase del proyecto termina una vez aceptados los nuevos procesos por parte de la empresa.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

- b) Implantación de sistemas de información: Se desarrollará desde la **fecha de recepción de los procesos rediseñados** y hasta la implantación de las soluciones de sistemas comprometidas. Este servicio tiene un plazo de treinta y seis **(36) meses**.
- c) Gestión de cambio: Este servicio debe comenzar una vez que esté aprobado el resultado de la reingeniería de procesos y hasta que todos los cambios, aprobados por la organización, estén implantados y estabilizados, con un plazo máximo de 6 meses contados desde la puesta en producción del último software comprometido.
- d) Explotación y mantenimiento: La explotación y mantenimiento de los actuales sistemas informáticos que soportan los procesos de clientes, debe iniciarse a más tardar el séptimo mes contado desde la fecha de inicio del contrato. El plazo para la prestación del servicio es de setenta y dos **(72) meses** (6 años). La duración del contrato en lo referente a estos servicios, podrá ser prorrogada, por un periodo consecutivo de treinta y seis (36) meses (3 años). La prórroga del contrato operará de pleno derecho si Aguas Andinas no manifiesta su intención escrita de ponerle término al contrato con una antelación mínima de 3 meses a la fecha de vencimiento del mismo.

El Hardware será provisto por Aguas Andinas en el plazo establecido por el proponente y en conformidad con las especificaciones técnicas entregadas por el mismo.

Al término del contrato, el proponente se obliga a transferir a la empresa, todo el software, licencias de uso de la aplicación y documentación resultado de la licitación, así como a transferir el conocimiento (*know how*) obtenido durante la ejecución del contrato.

La empresa, se reservará el derecho de contratar parcial o totalmente las ofertas correspondientes al Software Base materia de esta licitación.

#### **ART. 4. PARTICIPANTES**

Podrán participar en este proceso de precalificación, exclusivamente, las personas jurídicas nacionales o extranjeras que hayan comprado las Bases correspondientes a la Licitación Pública Internacional denominada "**SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE**"; y que puedan demostrar conocimiento técnico suficiente; que cuenten con experiencia nacional y/o internacional en rediseño de procesos para empresas del sector "**Utilities**", implantación, operación y mantenimiento de sistemas de información de servicio al cliente para "**Utilities**"; y que acrediten solvencia económica.



LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

Los proponentes han de contar con capacidad igualmente demostrable para ofrecer soporte informático a distancia y en terreno con carácter de urgencia ante eventuales contingencias de todo o parte del proceso comercial.

Se aceptará la participación de Consorcios constituidos o en formación, en adelante un "Consortio", con el objeto de incrementar su experiencia o mejorar su capacidad. En este caso, es suficiente que uno de los integrantes del Consorcio haya comprado las Bases.

Ninguno de los integrantes de un Consorcio podrá participar como integrante de más de un Consorcio, ni como integrante de un Consorcio y además individualmente.

En caso de participar a través de Consorcios – salvo exigencia específica en contrario de las Bases - las empresas que lo formen podrán sumar sus experiencias y capacidades de manera de cumplir con los requisitos establecidos en las bases.

Cada uno de los miembros del Consorcio deberá presentar los antecedentes citados en el ART. 7. PRESENTACION DE LOS ANTECEDENTES PARA LA PRECALIFICACIÓN.

Los Consorcios en formación deberán presentar una declaración de compromiso firmada ante notario suscrita por la totalidad de sus integrantes, manifestando que, en el evento que se adjudique el contrato, se obligan a constituir entre ellos una sociedad que deberá tener un capital de trabajo mínimo indicado en el ART. 9. CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES Letra B.- Solvencia Económica y que contará con la garantía solidaria de sus socios o accionistas respecto al cumplimiento de todas las obligaciones de dicha entidad relativas al contrato. Posteriormente, el contrato será firmado por la entidad individual o, en su caso, por el Consorcio junto con cada uno de sus socios y accionistas en carácter de codeudores solidarios.

#### **ART. 5. DOCUMENTOS DE LA PRECALIFICACIÓN**

El Proponente deberá considerar los siguientes antecedentes, para presentar la documentación de la precalificación:

- a) Documento denominado "Serie de Consultas, Respuestas y Aclaraciones de las Bases de Precalificación", si lo hubiere.
- b) Bases de Precalificación.
- c) Antecedentes Generales, Financieros, Técnicos del Proponente.

## **ART. 6. CONSULTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES**

Las consultas planteadas por los Proponentes acerca de dudas que le merezcan los documentos de las Bases de Precalificación y las respuestas que prepare LA EMPRESA, se ceñirán a los plazos y formalidades que se indican a continuación:

**CONSULTAS:** Se deberán enviar en un archivo Word dirigido al correo electrónico: [palegria@aguasandinas.cl](mailto:palegria@aguasandinas.cl) con copia a [mgaray@aguascordillera.cl](mailto:mgaray@aguascordillera.cl). En caso de no ser posible, deberán entregarse por escrito y en un disquete, debidamente firmadas por el Representante Legal del Proponente, en la Oficina de Partes de LA EMPRESA, ubicada en Av. Presidente Balmaceda N 1398, piso 2, comuna de Santiago. En ambos casos, el envío y entrega deberán efectuarse el día **28 de julio de 2008**, a más tardar a las 12:00 horas.

**RESPUESTAS:** A los Proponentes que hayan presentado sus consultas por correo electrónico, se les enviará el documento denominado "Serie de Consultas, Respuestas y Aclaraciones de la Bases de Precalificación", por el mismo medio. En caso contrario, dicho documento será puesto a disposición de los Proponentes en la Oficina de Partes de LA EMPRESA, ubicada en Av. Presidente Balmaceda N 1398, piso 2, comuna de Santiago. En ambos casos, el envío y puesta a disposición del documento "Serie de Consultas, Respuestas y Aclaraciones de las Bases de Precalificación", se efectuará a partir de las 16:00 horas del día **31 de julio de 2008**.

LA EMPRESA se reserva el derecho de citar a los Proponentes a reuniones aclaratorias a estas Bases, lo que será comunicado oportunamente a cada unos de ellos.

LA EMPRESA se reserva el derecho de entregar **ACLARACIONES** y nuevos antecedentes, relativos a las Bases, no incluidos en las presentes Bases.

Cuando las Respuestas y Aclaraciones modifiquen las Bases de Precalificación, primarán estas modificaciones sobre lo establecido en ellas.

Todos los Proponentes, hayan o no efectuado Consultas a las presentes Bases, deberán conocer el documento denominado "Serie de Consultas, Respuestas y Aclaraciones de las Bases de Precalificación", el que se entiende forma parte de los documentos de la propuesta.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**ART. 7. PRESENTACION DE LOS ANTECEDENTES PARA LA PRECALIFICACIÓN**

Los Proponentes deberán presentar los antecedentes en un sobre cerrado, indicando el Nombre o Razón Social, RUT y dirección del Proponente y caratulado "**ANTECEDENTES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL: SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE**", debidamente cerrada y dirigida a la Subgerencia de Abastecimiento de LA EMPRESA. Lo anterior, según se indica en el ART. 8. RECEPCION Y APERTURA DE LOS DOCUMENTOS.

Para el caso de Consorcios, cada integrante de este deberá presentar todos los antecedentes requeridos.

En este sobre se incluirán (2) sobres interiores con los antecedentes que se indican más adelante, en duplicado, caratulados de "Originales" y "Copia".

De existir contradicción entre los antecedentes en duplicado, prevalecerán los caratulados como "Originales".

A continuación, se enumeran los documentos a presentar para evaluar la precalificación de los proponentes.

**A.- IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE:** (según formulario incluido en Anexo N°1 de estas bases).

**PROPONENTE NACIONAL:**

- (i) Nombre o Razón Social del Proponente y del Representante Legal
- (ii) RUT del Proponente y del Representante Legal
- (iii) Domicilio, Teléfono, Fax y Correo electrónico del Proponente
- (iv) Copia autorizada de los estatutos, de la escritura de constitución social y todas sus modificaciones.
- (v) En el caso de los Consorcios, además, se exige copia autorizada de los mismos antecedentes sociales de cada uno de sus integrantes.
- (vi) Certificado de vigencia de las sociedades antes referidas.
- (vii) Copia autorizada de la escritura de poderes en que constan las facultades del representante legal de cada una de las sociedades referidas.
- (viii) Copia autorizada del RUT de cada una de las sociedades referidas y sus representantes legales.
- (ix) Certificados original DICOM PLUS GOLD emitido con una antigüedad no superior a quince (15) días corridos, contados desde la entrega de los Antecedentes.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

- (x) Certificado original emitido por la Inspección del Trabajo correspondiente, con una antigüedad no superior a quince (15) días corridos, contados desde la entrega de los Antecedentes, certificando el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del proponente, con relación a sus trabajadores dependientes.

**SI EL PROPONENTE EXTRANJERO SE PRESENTA A TRAVÉS DE UNA AGENCIA EN CHILE O REPRESENTACIÓN EN CHILE:**

- (i) Nombre o razón social del proponente en el país de origen y de la agencia o representación en Chile.
- (ii) Nombre del Representante Legal en el país de origen.
- (iii) Nombre del apoderado o representante en Chile.
- (iv) Domicilio legal en el país de origen y en Chile.
- (v) Teléfono, fax y correo electrónico en el país de origen y en Chile.
- (vi) Copia autorizada de los estatutos, de la escritura de constitución social y todas sus modificaciones, tanto de la sociedad en el país de origen, como de la agencia o representación en Chile.
- (vii) En el caso de los Consorcios, además, se exige copia autorizada de los mismos antecedentes sociales de cada uno de sus integrantes.
- (viii) Certificado de vigencia de las sociedades antes referidas.
- (ix) Copia autorizada de la escritura de poderes en que constan las facultades del representante legal de cada una de las sociedades referidas.
- (x) Copia autorizada del RUT de cada una de las sociedades referidas y sus representantes legales.
- (xi) Certificados original DICOM PLUS GOLD emitido con una antigüedad no superior a quince (15) días corridos, contados desde la entrega de los Antecedentes.
- (xii) Certificado original emitido por la Inspección del Trabajo correspondiente, con una antigüedad no superior a quince (15) días corridos, contados desde la entrega de los Antecedentes, certificando el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del proponente, con relación a sus trabajadores dependientes.

**B.- DECLARACIÓN JURADA SEGÚN LEY N°18.045.** (Según formulario incluido en Anexo N°3 de estas bases).

Declaración Jurada firmada ante Notario por el Proponente o su Representante Legal, por la cual exprese si es o no una persona o sociedad relacionada con LA EMPRESA en los términos que definen la Ley N° 18.045, según formato entregado en ANEXO N° 3 de estas Bases de Precalificación.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**C.- ESTADOS FINANCIEROS.** (Según formulario incluido en Anexo N° 4 de estas bases).

- "Balance General y Estado de Resultados" de los dos (2) últimos años, años 2006 y 2007, con sus respectivas notas explicativas (si las hubiera) y debidamente auditados por Auditores Externos (en los casos de Sociedades Anónima). En caso de que el Proponente no sea una Sociedad Anónima se deberá presentar el Balance General y Estado de Resultados de los dos últimos años, años 2006 y 2007, con las notas explicativas (si las hubiera). En ambos casos, los Estados Financieros deben estar firmados por el Representante Legal del Proponente y el Contador del Proponente y deberán presentarse en dos formatos, el primero, en el formato en que tradicionalmente se emiten y el segundo en el formato definido en el ANEXO N° 4 (ambos formatos son obligatorios).
- Fotocopia simple de la Declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) de los últimos 6 meses, contados desde la fecha de entrega de los antecedentes, sólo proponentes con operación en Chile.

**D.- DOCUMENTACIÓN DE CALIFICACIÓN:** Se deberán incluir los documentos y certificados necesarios para la Calificación Técnica, Económica y Otros Requisitos según ART. 9. CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES.

**E.- DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.** (Según indicaciones incluidas en el ART. 11. CONFIDENCIALIDAD y formulario Anexo N°5).

**F.- EN EL CASO DE LOS CONSORCIOS, DECLARACIÓN DE COMPROMISO FIRMADA ANTE NOTARIO SUSCRITA POR LA TOTALIDAD DE SUS INTEGRANTES.** (Según indicaciones incluidas en ART. 4. PARTICIPANTES de estas bases).

**G.- DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD**  
De acuerdo al formulario incluido en Anexo N°2 de las presentes Bases.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**H.- DECLARACIÓN JURADA POR LITIGIOS PENDIENTES: (Anexo N° 7)**

Declaración Jurada firmada por el Representante del Proponente firmada ante Notario Público, en que se informe de cualquier litigio en que se encuentre involucrado el Proponente, por un monto igual o superior a UF 5.000. La referida declaración deberá indicar su naturaleza, estado de la causa y montos comprometidos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Proponente deberá declarar todo Litigio en que esté involucrado con una o más de las sociedades que conforman el Grupo Aguas, sin importar el monto del mismo.

Si no existen litigios, deberá declararse dicha situación, con la misma formalidad de la Declaración Jurada.

**I.- OTROS ANTECEDENTES QUE EL PROPONENTE CONSIDERE OPORTUNO ENTREGAR.**

**ART. 8. RECEPCION Y APERTURA DE LOS DOCUMENTOS**

La recepción de los antecedentes a que se refiere el artículo 7 de las presentes bases, correspondientes a la etapa de precalificación, se hará en un acto público a las 12:00 horas del día **08 de agosto de 2008**, en el piso 10 de la empresa, ubicadas en Av. Presidente Balmaceda N° 1398, Santiago. Se dejará constancia en Acta la asistencia de los Proponentes.

**ART. 9. CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES**

Una comisión designada por LA EMPRESA, en adelante la "Comisión Evaluadora" calificará la idoneidad de los eventuales proponentes y su admisibilidad conforme a estas bases. Además, se reserva el derecho de solicitar a los Proponentes que hayan presentado los documentos definidos en estas Bases de Precalificación, antecedentes complementarios que, a juicio de LA EMPRESA, resulten necesarios para respaldar o aclarar cualquiera de los antecedentes presentados.

Se evaluarán los requisitos básicos de precalificación de los Proponentes, referidos a "Antecedentes Técnicos-Comerciales", "Solvencia Económica" y "Otros Requisitos", en adelante los "Requisitos Básicos de Calificación".

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

La empresa quedará facultada para descalificar a aquellos Proponentes que no cumplan con todos y cada uno de estos Requisitos Básicos de Calificación. Asimismo, la entrega de datos erróneos o falsos implicará la descalificación del proponente, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades civiles, administrativas y penales que podrá perseguir la empresa en caso de entrega de datos falsos o intencionalmente erróneos.

**A.- ANTECEDENTES TÉCNICOS-COMERCIALES**

Cada Proponente deberá acreditar el cumplimiento de las tres condiciones que a continuación se indican, cabe recordar para los Consorcios las restricciones descritas en ART. 4. PARTICIPANTES.

- a) Referencias de al menos un servicio o contrato vigente de explotación de Sistemas de Información del entorno comercial en empresas del sector "**Utilities**".
- b) Acreditar uno de los siguientes dos requerimientos:
  - 1. Ser una consultora que demuestre el éxito, en los últimos cinco (5) años, de al menos tres (3) contratos de reingeniería de procesos en el entorno comercial, en una empresa del sector "**Utilities**".
  - 2. Ser una empresa del sector "**Utilities**" con una concesión vigente en por lo menos tres (3) países y demostrar experiencia en transferencia de "*know-how*".
- c) Demostrar el éxito como implantador en por lo menos un proyecto de implantación de sistemas informáticos, en los últimos 5 (cinco) años, para el ámbito de servicio al cliente en alguna empresa del sector "**Utilities**".

Todo lo exigido deberá ser acompañado de los correspondientes certificados de satisfacción y grado de cumplimiento emitidos por clientes y firmados por los respectivos representante legales. El anexo N° 6, indica el formato del certificado que debe ser completado y entregado por el proponente.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**B.- SOLVENCIA ECONÓMICA**

Se exigirá al proponente (en caso de Consorcio; se exigirá al Consorcio) acreditar un capital de trabajo disponible mínimo de cuarenta y ocho mil unidades de fomento (UF48.000), y la acreditación de que a lo largo de los ejercicios 2006 y 2007 el promedio de ingresos ha sido superior a seiscientos mil unidades de fomento (UF 600.000).

El capital de trabajo disponible corresponderá a los recursos de corto plazo de que dispone el Proponente para enfrentar los desembolsos iniciales del Contrato. Se entiende que el capital de trabajo disponible corresponderá a la diferencia entre el activo circulante y el pasivo circulante.

**C.- OTROS REQUISITOS**

Los proponentes extranjeros, deberán acreditar la existencia de una filial, agencia o representación legal en la República de Chile. En el caso de Consorcios, este requisito es exigido a cada uno de los integrantes del Consorcio.

**ART. 10. CRITERIOS PARA LA CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES**

La empresa calificará a todos los Proponentes que hayan entregado toda la documentación exigida en estas bases y cumplan con cada uno de los requisitos indicados en el ART. 9. CALIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES, a mayor abundamiento, si un proponente no cumple alguno de los requisitos, no califica para participar en la licitación.

Dentro de los 15 (quince) días corridos siguientes a la fecha de entrega de los documentos, la empresa deberá evaluar los antecedentes y seleccionar a los Proponentes Calificados. En la fecha que culmine dicho proceso de evaluación y selección, en adelante la "Fecha de Calificación", la empresa comunicará a los Proponentes mediante carta certificada, los resultados obtenidos en este proceso de precalificación y del plazo para retiro de las bases especiales en las oficinas de Aguas Andinas.

La calificación realizada por la empresa, no es apelable ni existirá necesidad de justificación ni de expresión de causa respecto de la decisión. No se podrá derivar responsabilidad alguna para la empresa, ni se podrá constituir en motivo de reclamo o cobro de indemnización alguna por parte de los proponentes.



LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**ART. 11. CONFIDENCIALIDAD**

Los Proponentes, se obligan a guardar estricta confidencialidad de toda la información que les proporcione la empresa o que obtengan producto de la licitación. Las revisiones de documentos y toda la información a que ha accedido producto de la licitación tendrán carácter estrictamente confidencial, no pudiendo utilizar dicha información para otros fines, salvo autorización expresa y por escrito de la empresa. A mayor abundamiento no podrán, vender, arrendar, prestar, transferir ni ceder bajo título alguno a terceros, uno o más de los datos que se le proporcionen, ni hacer pública dicha información, salvo que le sea requerida judicialmente, caso en el cual deberán comunicarlo previamente a la empresa.

Los Proponentes, dentro de su sobre de "Antecedentes del proponente", deberán adjuntar un documento, según formato de Anexo N° 5, en el cual declaren que guardarán estricta reserva y confidencialidad de toda la información que les proporcione la empresa o que obtengan producto de la licitación, no pudiendo utilizar dicha información para otros fines, salvo autorización expresa y por escrito de la empresa.

En el caso del proponente adjudicado, una vez finalizado el contrato, se obliga a entregar a LA EMPRESA todos los archivos, documentos y soportes de cualquier naturaleza que contengan información vinculada con el trabajo encomendado en el contrato.

**ART. 12. IDIOMA OFICIAL**

El español será el idioma oficial del contrato y prevalecerá en caso de conflicto sobre cualquier traducción u otro idioma.

**ART. 13. DOMICILIO**

Para todos los efectos de esta licitación y el contrato sujeto de esta misma, se fija el domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

**ART. 14. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Será aplicable al contrato, la legislación chilena. Las discrepancias que se produzcan entre la empresa y el proponente serán resueltas por los tribunales ordinarios de justicia.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

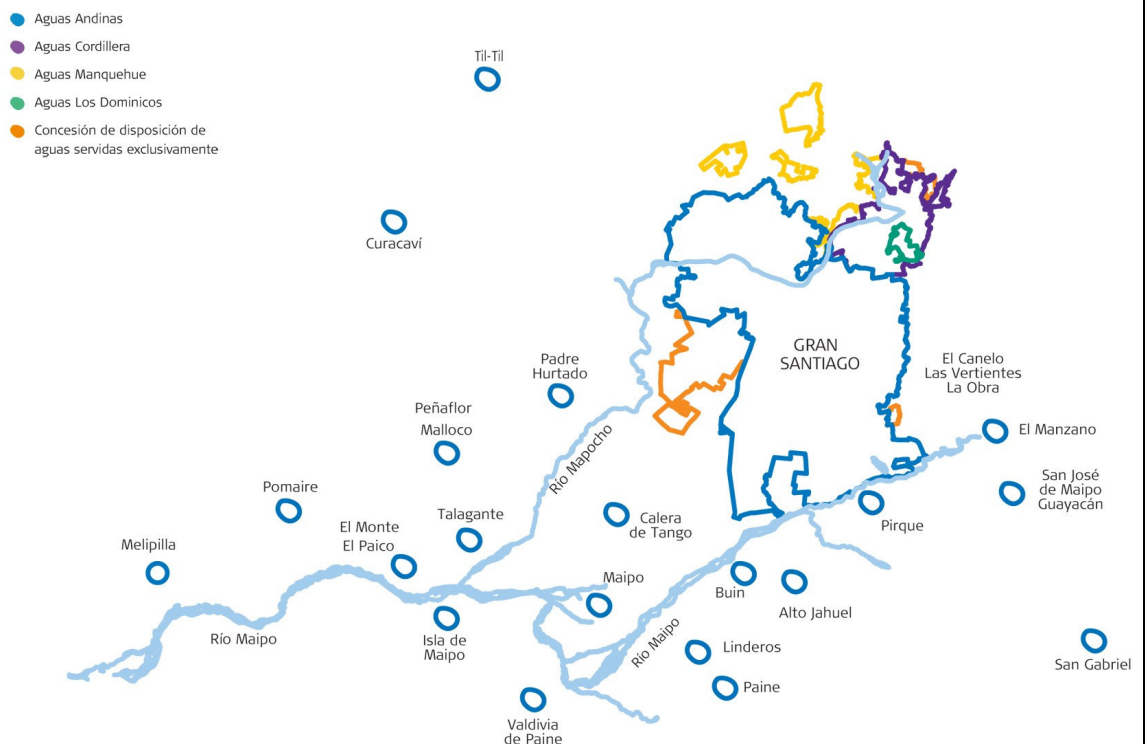
---

## ART. 15. ANTECEDENTES GENERALES RELACIONADOS CON LA EMPRESA

Este capítulo tiene por objetivo dar una visión integral de la empresa, los servicios que presta y los parámetros actuales relacionados con el ámbito de servicio al cliente, foco principal de esta licitación.

### A.- Cobertura de la empresa

Aguas Andinas S.A. y sus filiales sanitarias Aguas Cordillera S.A., Aguas Dominicos y Aguas Manquehue S.A. son empresas prestadoras de servicios públicos sanitarios, para su territorio operacional de una superficie de cerca de 70 mil hectáreas, que abarca aproximadamente el 82% del área del Gran Santiago y 21 localidades periféricas.



El sistema de agua potable que administra, atiende a una población estimada de 5,3 millones de habitantes, con una cobertura en agua potable del 100% y de alcantarillado cercana al 98,4%. Esta cobertura ha presentado un crecimiento histórico de alrededor del 3,1% anual.

## **B.- GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE**

Con el objeto de permitir dimensionar el ámbito del proyecto para reingeniería de procesos y gestión del cambio, se describe el objetivo y organización de responsabilidad de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, en adelante, GCSC y se entregan algunos antecedentes de dotación de personal.

La GCSC, tiene como objetivos principales mejorar el resultado operativo de la empresa, además de asegurar un nivel de servicio a los clientes conforme con los estándares corporativos, mantener los activos de distribución, recolección y suministros domiciliarios, desarrollar la cartera de nuevos clientes y diversificar la oferta de servicios a clientes existentes.

Lo anterior supone:

- Maximizar los ingresos y minimizar los costos operativos, mediante la identificación y ejecución de acciones que permitan mejorar los resultados de la empresa.
- Desarrollar las actividades operativas definidas centralizadamente, en particular, en cuanto a detección y solución de problemas de calidad de suministro, realización de programas de mantenimiento y mejora de la red existente.
- Gestionar la cartera de clientes para mejorar la rentabilidad por cliente con una atención particular en la reducción de la deuda.
- Realizar una gestión integral de los reclamos de los clientes de su zona identificando las oportunidades de mejora estructurales para disminuir el nivel de reclamos.
- Mantener las relaciones con entidades externas con ámbito de actuación en la zona.
- Mejorar el margen y montos de Servicios no regulados.
- Gestionar las acciones requeridas para la conexión de nuevos usuarios, en el rango de demanda que se ha definido con atención descentralizada.
- Realizar el desarrollo comercial de nuevos grandes proyectos inmobiliarios y velar por las actividades comerciales de expansión de la gerencia.
- Asistir a las zonas y las filiales en el correcto y oportuno desarrollo de las actividades comerciales y atención de reclamos. Efectuar centralizadamente la lectura, medición y facturación de todos los clientes y realizar auditorias comerciales.
- Administrar el contacto remoto con clientes, (Call-Center y Web). Definir, implementar, controlar y mantener los procedimientos y comunicación en la atención de clientes. Realizar auditorias al cumplimiento de los compromisos de atención y del mismo modo proveer, mediante la medición interna, la información

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

correspondiente a los indicadores de servicio que alimentarán el modelo de calidad. Definir el plan de capacitación para el personal de atención a clientes con el fin de perfeccionar el perfil. Gestionar un sistema de calidad para lograr la mejora continua tanto para la atención presencial como para los sistemas de atención remota.

- Realizar análisis para control de gestión. Elaborar informes relacionados con la actividad de la gerencia destinado a la SISS u otras instancias tanto externas como internas. Llevar a cabo el seguimiento de las acciones correctivas o preventivas planificadas (control de plazos), informando de su avance al Responsable de Calidad, además de participar en las auditorias al Sistema de Calidad ISO 9000, y de controlar la oportunidad, consistencia e integridad de los indicadores de procesos, sus desviaciones y no conformidades.
- Gestionar un conjunto de contratos de servicio para satisfacer los procesos de: toma de lectura, reparto de boletas y facturas, corte y reposición de suministro, cambio de medidor, atención de reparaciones en terreno, call-center e inspección comercial.

La GCSC mantiene una dotación de 432 personas, entre profesionales, técnicos y administrativos.

### **C.- VOLÚMENES DE INFORMACIÓN**

Los datos que se entregan a continuación permiten dar una idea del tamaño de la empresa y permiten al proponente determinar el grado de eficiencia de sus productos y experiencia al respecto.

Aguas Andinas y sus filiales sanitarias:

- Entregan servicios de distribución de agua potable, recolección de aguas servidas y su tratamiento a una cantidad aproximada de servicios de 1.520.000.
- El promedio mensual de consumo de agua potable en el 2007 alcanza a 26 m<sup>3</sup> por cliente
- Se leen y factura cada día un promedio de 76.000 servicios.
- 17 centros de recaudación propios que reciben el 45% del total de pagos.
- Se generan, mensualmente, un promedio, aproximado, de 19.000 órdenes de corte de suministro y 17.000 órdenes de reposición.
- En promedio, al mes, se recibe un total de 110.000 llamados en el call center y se recibe una cantidad aproximada de 3.000 e-mails.
- Se atienden en agencia comercial, un total mensual aproximado de 85.000 clientes.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

- La cantidad promedio mensual, aproximada, de reclamos atendidos por la empresa, es de 23.000, entre reclamos comerciales y técnicos.

#### **D.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

A continuación y a modo referencial, se describe cada uno de los sistemas de información que en la actualidad apoyan la gestión y operación en la GCSC.

**Sistema de Gestión Técnica:** Efectúa seguimiento de la asignación de trabajos, tanto para las solicitudes de atención domiciliaria como de trabajos de mantención y reparación de las redes, y apoya integralmente la administración del contrato de especialidades.

Implantación: VB 5.0, SqlServer 7.

**Sistema de Gestión Comercial o Facturación (SIC):** Mantiene el catastro de todos los servicios de AP (Agua Potable) y AS (Agua Servida) que se leen y facturan en forma periódica, gestionando el proceso desde la incorporación de un nuevo suministro y sus modificaciones catastrales, pasando por el proceso de lectura de medidores, facturación del servicio, emisión de documentos y control de los pagos de cada cliente, permitiendo mantener actualizada la información de deuda de cada cliente. Además incorpora la posibilidad de realizar convenios de pago por deuda, facturación de clientes corporativos, procesos de generación masiva de órdenes de corte y reposición de suministro, cambios de medidor, entre otros.

Implantación: VB 5.0, Oracle 8i

**Ventas no reguladas:** Permite efectuar las facturaciones ocasionales de la Empresa, ya sea por conceptos especiales o para clientes nuevos aún no enrolados en el sistema de clientes.

Implantación: SAP SD

**Middleware:** Permite integrar las plataformas y aplicaciones relacionadas con servicio al cliente.

Implantación: Microsoft BizTalk

**Sistema de Cobranza:** Sistema de gestión de cobranzas, permite la definición de estrategias y campañas de cobranza, segmentando la cartera de clientes morosos. Registra las operaciones de cobranza a clientes por diferentes canales de comunicación.

Implantación: VB 6.0, Oracle 8i

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**Sistema de Recaudación:** Permite a los cajeros Aguas Andinas registrar la recaudación diaria. Cuenta con dispositivos de lectura óptica que leen el código de barra impreso en las boletas Aguas Andinas. Los pagos son clasificados de acuerdo a diversos criterios. El sistema permite realizar validaciones de saldo en línea, al cierre del día se transmite la recaudación al computador central para ser incorporado al proceso de validación de pagos del sistema de clientes.

Implantación: VB 6.0, SqlServer

**Lectura de Medidores en Terreno:** Sistema cuyo objetivo es la captura de datos de lectura en terreno. Permite la segmentación de los clientes a leer en lotes, la carga de un equipo TPL con los clientes a leer, el registro y validación de la lectura o anomalía asociada (clave de lectura), la descarga del TPL y la gestión de efectividad en el proceso.

Implantación: VB 5.0. Uso de capturadotes de datos marca PSION.

**Corte y Reposición *On-Line*:** Sistema cuyo objetivo es optimizar el proceso de corte de suministro por deuda y reposición, mediante la asignación en línea de las órdenes de trabajo de corte y reposición.

Implantación: Visual Studio .NET 2005. Uso de capturadotes de datos marca PSION con transmisión GPRS.

**Sistema Documental:** Permite integrar, registrar y almacenar todos los documentos generados a clientes.

Implantación: Sistema de gestión documental Hummingbird DM

**Sistema de Calidad ISO:** Permite la definición, integración, registro y almacenamiento de todas las directivas e instrucciones de trabajo, indicadores operativos y procesos de mejoras de calidad relacionadas con la certificación ISO 9001 que posee Servicio al Cliente.

Implantación: Sistema de gestión de calidad ISO SYSTEM

**SIG (Sistema de Información Geográfico):** El sistema mantiene un plano, escala 1:20.000, con los ejes de calle y manzanas del Gran Santiago y las localidades del área de concesión de la Empresa, los servicios Aguas Andinas georeferenciados y vinculados a una base de datos relacional que contiene parte de la información del sistema de clientes actual y que es actualizada diariamente mediante transferencia de archivos ASCII.

El sistema apoya las funciones catastrales de la Empresa y permite realizar consultas espaciales.

Asimismo la base de datos de calles es compartida con los sistemas de atención al cliente.

Implantación: ArcInfo, Oracle y plataforma HP/UNIX.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**Módulo de Gestión de Cortes y Fallas:** este módulo permite gestionar los cortes en la red de agua potable tanto para los programados como para los de emergencia, siguiendo las imposiciones de continuidad puestas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Cuenta con una serie de facilidades para definir los cortes sobre la red siguiendo su conectividad, identificando y marcando los clientes involucrados para su aviso e información en el sistema de atención de clientes.

Implantación: Sistema SIG y VB 6.0.

**TESEO:** El objetivo del sistema es manejar de manera más eficiente los recursos disponibles en reparaciones y emergencias mediante la administración y gestión de flota. Contiene una aplicación que permite asignar en línea los requerimientos de clientes al equipo de terreno más cercano.

Implantación: Sistema SIG con interfaz en Sistema de Gestión Técnica. PDA conectadas en línea mediante GPRS, desarrollo *Mobility* con Visual Studio .NET 2005.

**Sistema WEB:** Sistema transaccional de Internet que permite a los clientes registrarse y consultar su saldo y realizar el pago en línea de la cuenta.

Implantación: Visual Studio .NET 2003.

**Sistema Portal Inmobiliario:** Sistema transaccional de Internet que permite a las inmobiliarias gestionar sus solicitudes de factibilidad, revisiones de proyectos y toda relación con la empresa respecto de sus proyectos inmobiliarios.

Implantación: Microsoft Dynamics CRM, MS Sharepoint.

**Sistema Telefónico:** Actualmente los sistemas de información se encuentran integrados a una solución de *Contact Center* que incorpora IVR y CTI.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXOS***  
***BASES DE PRECALIFICACIÓN***



LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXO N° 1***  
***IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE***

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE**

Nombre o Razón Social del Proponente	:	
RUT del Proponente	:	
Giro Comercial	:	
Dirección	:	
Teléfonos	:	
Fax	:	
Correo Electrónico	:	
Nombre del Representante Legal	:	
C.I. del Representante Legal	:	
Nombre del Apoderado en Chile	:	
C.I. o Pasaporte del Apoderado en Chile	:	
Fecha de Constitución de la Sociedad	:	
Fecha Personería Jurídica y/o Facultades del Representante Legal	:	
Firma del Representante Legal	:	
Fecha	:	

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXO N° 2***  
***DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD***

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA LICITACIÓN**

<b>1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE</b>	
<b>2. NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	

El suscrito, en representación del Proponente, declara haber examinado y estar conforme con estas Bases de Precalificación y cualquier otro documento entregado oficialmente por AGUAS ANDINAS S.A. para esta Precalificación.

Se declara haber recibido el documento denominado "Serie de Consultas, Respuestas y Aclaraciones de la Licitación".

Asimismo, se declara que los antecedentes que se acompañan son fidedignos y representan fielmente la realidad.

Finalmente se declara que no se tiene reparo u observación alguna que efectuar a estas Bases de Precalificación y los documentos que la conforman.

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

Santiago, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROponentES

---

***ANEXO N° 3***  
***DECLARACIÓN JURADA SEGÚN LEY N° 18.045***

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**DECLARACIÓN JURADA SEGÚN LEY N° 18.045**

<b>1. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROPONENTE</b>	
<b>2. NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	
<p><i>El suscrito, en representación del Proponente, persona jurídica identificada, por intermedio de su representante legal Sr. _____, Cédula de identidad o Pasaporte N° _____, declara _____ (ser o no ser) una persona jurídica relacionada, _____ (y o no) tener relaciones o vínculo con la Compañía, en los términos que define la Ley N° 18.045.</i></p>	

---

**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE  
LEGAL DEL PROPONENTE**

Santiago, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXO N° 4***  
***ESTADOS FINANCIEROS***  
**BALANCE GENERAL**

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
 "SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
 SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
 BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

**ESTADOS FINANCIEROS**  
**BALANCE GENERAL**

**NOMBRE DEL PROPONENTE:** \_\_\_\_\_

	2006	2007		2006	2007
<b><u>ACTIVOS</u></b>			<b><u>PASIVOS</u></b>		
<b><u>Activo Circulante</u></b>			<b><u>Pasivo Circulante</u></b>		
Disponible			Oblig. Con Bancos e Inst. Financ a C.P.		
Depósitos a plazo			Obligaciones con Bcos e Inst. financ.		
Valores Negociables			Oblig. Con el púb. (efectos de comercio)		
Deudores por ventas			Obligaciones con el Público (Bonos)		
Documentos por cobrar			Oblig. A L.P. con venc. dentro de 1 año		
Deudores varios			Dividendos por pagar		
Doctos y Cuentas por cobrar emp. relac.			Cuentas por Pagar		
Impuestos por recuperar			Documentos por pagar		
Existencias			Acreedores varios		
Gastos pagados por anticipado			Doctos y ctas x pagar a empresas relac.		
Impuestos Diferidos			Provisiones		
Otros Activos circulantes			Retenciones		
			Impuesto a la Renta		
			Ingresos percibidos por Adelantado		
			Impuestos Diferidos		
			Otros Pasivos Circulantes		
<b>Total Activo Circulante</b>			<b>Total Pasivo Circulante</b>		
<b><u>Activo Fijo</u></b>			<b><u>Pasivo a Largo Plazo</u></b>		
Terrenos			Oblig. Con Bcos e Inst. Financieras		
Const. y Obras de Infraestructura			Obligaciones con el Público (Bonos)		



**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL**  
**“SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS**  
**SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE”**  
**BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES**

Máquinas y Equipos			Documentos por pagar		
Vehículos			Acreedores varios		
Otros Activos Fijos			Doctos y ctas por pagar a emp. relac.		
Mayor valor por retasación técnica del A.F.			Provisiones		
Depreciación			Otros Pasivos a Largo Plazo		
<b>Total Activo Fijo</b>			<b>Total Pasivo Largo Plazo</b>		

**Otros Activos**

Inversiones en Empresas relacionadas		
Inversiones en otras sociedades		
Menor valor de Inversiones		
Mayor valor de Inversiones		
Deudores a Largo Plazo		
Doctos y Cuentas por Cobrar a emp. relac.		
Intangibles		
Amortización		
Otros		
<b>Total Otros Activos</b>		

**INTERES MINORITARIO**

<b>TOTAL INT. MINORITARIO</b>		
-------------------------------	--	--

**PATRIMONIO**

Capital Pagado		
Reserva valorización capital		
Sobreprecio venta de acciones propias		
Res. Mayor valor en ret. técnica del A.F.		
Otras reservas		
Déficit acum. período de desarrollo		
Utilidades retenidas		
Reserva futuros dividendos		
Utilidades acumuladas		
Pérdidas acumuladas		
Utilidad (pérdida) del Ejercicio		
Dividendos Provisorios		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		
<b>TOTAL PASIVOS</b>		

<b>TOTAL ACTIVOS</b>		
----------------------	--	--

\_\_\_\_\_  
**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA CONTADOR**

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
 “SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
 SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE”  
 BASES DE PRECALIFICACION DE PROponentES

---

**ESTADO DE RESULTADOS**

**NOMBRE DEL PROponentE:** \_\_\_\_\_

	2006	2007
<b><u>RESULTADOS OPERACIONALES</u></b>		
Ingresos de Explotación		
Costos de Explotación		
<b>Margen de Explotación</b>		
<b>Gastos de Administración y Ventas</b>		
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		
<b><u>RESULTADOS NO OPERACIONALES</u></b>		
Ingresos Financieros		
Utilidad Inversión Empresas Relacionadas		
Otros Ingresos fuera de Explotación		
Pérdida Inv. Empresas Relacionadas		
Amortización menor valor de inversiones		
Gastos Financieros		
Otros Egresos fuera de explotación		
Corrección Monetaria		
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL</b>		

**LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL**  
**“SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS**  
**SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE”**  
**BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES**

---

**RESULTADO ANTES DE IMPUESTO**

**IMPUESTO A LA RENTA**

Utilidad (pérdida) Consolidada

Interés Minoritario (menos)

**UTILIDAD (PERDIDA) LIQUIDA**

Amortización mayor valor de inversiones

**UTILIDAD (PERDIDA) EJERCICIO**

**FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

**FIRMA CONTADOR**

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXO N° 5***  
**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**FORMULARIO DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD**

**NOMBRE DEL PROPONENTE:** \_\_\_\_\_

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD:**

Declaramos que guardaremos estricta reserva y confidencialidad, salvo en cuanto nos pueda ser requerida la información de conformidad a la ley u otras normas aplicables por los organismos fiscalizadores y reguladores competentes, respecto de:

Toda información que no sea de dominio público referida a Aguas Andinas y empresas relacionadas.

Todos los antecedentes, documentos y datos contenidos en las Bases de Licitación Pública Internacional "**SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE**", sus documentos, formularios, anexos; como con relación a cualquier otro antecedente que por vía directa o indirecta hubiere obtenido, conocido, obtenga o conozca, con motivo de la aludida Licitación, en especial los provenientes de la información estratégica, y entrevistas con los ejecutivos de esta sociedad.

\_\_\_\_\_  
**Nombre, firma y timbre del  
Representante Legal del  
Proponente**

*Santiago, ..... de ..... 2008.*

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXO N° 6***  
**FORMATO DE CERTIFICADO**

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**CERTIFICADO**

**NOMBRE DEL PROPONENTE:** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DE LA EMPRESA QUE CERTIFICA:** \_\_\_\_\_

<<Nombre de la empresa que certifica>>, Certifica que:

<<Nombre de la empresa proponente>>, ha realizado o es:

.....

....

.....

.....,

.....,

.....,

.....,y por lo tanto cumple con la exigencia requerida por Aguas Andinas para presentarse en el proceso de calificación de proponentes de la Licitación Pública Internacional "**SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE**".

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Nombre:**

**Cargo:**

**Fecha:**

<<Ciudad>>, ..... de ..... 2008.

LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

***ANEXO N° 7***  
**DECLARACIÓN DE LITIGIOS**



LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL  
"SERVICIO DE REINGENIERIA DE PROCESOS E IMPLANTACIÓN DE NUEVOS  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE"  
BASES DE PRECALIFICACION DE PROPONENTES

---

**DECLARACION DE LITIGIOS**

Yo, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ cédula de identidad N° \_\_\_\_\_, Representante Legal  
de \_\_\_\_\_, declaro que la sociedad a la cual  
represento, \_\_\_\_\_ **[se encuentra ó no se encuentra]** involucrada  
en litigios iguales o superiores a UF 5.000.

Naturaleza	Estado de la causa	Montos Comprometidos

(NOTA: Completar solo en caso de declarar litigios pendientes)

Asimismo, declaro que la sociedad \_\_\_\_\_, a la  
cual represento, \_\_\_\_\_ **[se encuentra ó no se encuentra]**  
involucrada en litigios, con una o más de las siguientes sociedades del Grupo  
Aguas:

- Aguas Andinas S.A.
- Aguas Cordillera S.A.
- Aguas Los Dominicos S.A.
- Aguas Manquehue S.A.
- Gestión y Servicios S.A.
- Ecoriles S.A.
- Análisis Ambientales S.A.

(NOTA: En caso de tener litigios pendientes con el Grupo Aguas, deberá indicar  
naturaleza, estado de la causa y montos comprometidos, según modelo de  
cuadro anterior).

\_\_\_\_\_  
**Nombre y Firma Representante  
Legal del Proponente**

Santiago, ..... de ..... de 2008.