



FIS/DDS/SCG/MUT

APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA Y SUS ANEXOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD", ID 601-9-LE18.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 548

Santiago, 07 SEP 2018

VISTO: lo dispuesto en la Ley N°21.053, que aprobó el presupuesto del Sector Público para el año 2018; en el DFL N°1, de 2005, de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 2763, de 1979, y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta N° 201, de 10 de febrero de 2011, sobre delegación de facultades; la Resolución Afecta N° 76 de 16 de septiembre de 2015, que nombra al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas; y

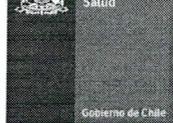
CONSIDERANDO

1° Que la Superintendencia de Salud requiere la contratación del "**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**", de acuerdo a lo solicitado por el Departamento de Estudios y Desarrollo, bajo las condiciones y características definidas en las presentes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos.

2° Que es menester contar con el estudio referido, el que no corresponde al ejercicio mismo de las potestades de esta Superintendencia, sin embargo, constituye un apoyo a sus funciones.

3° Que, de acuerdo a lo informado por la Unidad de Adquisiciones de esta Superintendencia, el servicio requerido no se encuentra en Convenio Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

4° Que, en consecuencia y en mérito de lo expuesto previamente, para la contratación requerida se hace necesario llamar a licitación pública, debiendo ésta regularse por bases aprobadas mediante su resolución respectiva.



5° Que el proceso de licitación que se regula por las presentes Bases no excederá, según las estimaciones presupuestarias, el monto de 1.000 UTM impuesto incluido, como gasto total del contrato.

6° Que, de acuerdo a lo informado por el Departamento de Administración y Finanzas existe disponibilidad presupuestaria para la contratación descrita; por lo que dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBANSE** las siguientes Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos que regirán la licitación pública para la contratación del **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, cuyo texto es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS
ID 601-9-LE18
“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD”

1. OBJETIVO GENERAL DE LA LICITACIÓN

La Superintendencia de Salud, en adelante e indistintamente la Superintendencia, llama a licitación pública a las personas naturales y jurídicas para que participen y presenten propuestas en el presente proceso de licitación que esta Entidad administra a través del Portal de Mercado Público para la contratación del **ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, cuyo objetivo se encuentra definido en forma detallada en las Bases Técnicas que forman parte de la presente licitación.

El servicio a contratar debe ser entregado de manera permanente e ininterrumpida durante todo el período del contrato.

La presente licitación pública corresponde a aquellas contrataciones iguales o superiores a 100 UTM e inferiores a 1000 UTM, **siendo el monto máximo disponible para esta contratación, la suma de \$20.000.000.- IVA incluido (veinte millones de pesos impuesto incluido) por lo que las ofertas que excedan este presupuesto serán declaradas inadmisibles.**

Todo lo anterior con arreglo a las presentes Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos, a las disposiciones de la Ley N°19.886 y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y a la normativa pertinente sobre la materia.

2. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

Fecha de Publicación	A más tardar el día hábil siguiente desde la total tramitación de la resolución que aprueba el llamado a licitación pública.
Fecha Inicio de Preguntas	El <u>mismo día</u> de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl

Fecha Final de Preguntas	Hasta el día 4 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , a las 17:00 horas.
Fecha de Publicación de Respuestas	El día 6 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , a las 16:30 horas. En caso que el número de preguntas que se realicen, sea superior a 100, la Superintendencia podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 5 días, mediante Resolución Exenta, la que se publicará en el portal www.mercadopublico.cl en el ID de la presente licitación.
Entrega garantía de Seriedad de la Oferta	Hasta el día 10 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 15:00 horas, Sección Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud, ubicada en el local 12 de Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Edificio Santiago Downtown II, comuna de Santiago.
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas	El día 10 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 15:10 horas.
Fecha de Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas.	El día 10 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 15:15 horas.
Plazo de Evaluación	10 días hábiles contados desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
Fecha de adjudicación	Hasta el día 30 contado desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
Entrega garantía Fiel Cumplimiento del Contrato.	Hasta el día 6 hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación del llamado licitatorio en el portal www.mercadopublico.cl .
Suscripción del Contrato	Hasta el día 30 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl .

Salvo que se señale lo contrario, los plazos de días establecidos en el presente cronograma son de **días corridos**. En el evento que alguno de los plazos ya señalados, venciera en día inhábil, se entiende automáticamente prorrogado para el día hábil siguiente. Para estos efectos, se define por día inhábil los sábados, domingos y festivos. Con todo, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

3. ORDEN DE PRECEDENCIA DE LOS DOCUMENTOS

Sin perjuicio de la normativa legal, la presente licitación se registrará por los documentos que a continuación se detallan, cuyo orden de precedencia, en caso de alguna eventual discrepancia entre ellos, será el siguiente:

- Las presentes Bases Administrativas y Técnicas, sus anexos, las consultas y respuestas y modificaciones y/o aclaraciones.
- El contrato definitivo.
- La resolución que adjudica la licitación.
- La oferta adjudicada con todos sus documentos anexos.
- Orden de compra que emita la Superintendencia.

4. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que deban ser efectuadas con ocasión del presente proceso de licitación, deberán ser verificadas a través de publicaciones en el Sistema de Información, produciendo sus efectos legales luego de transcurridas 24 (veinticuatro) horas desde la publicación del documento, acto o resolución objeto de la notificación en dicho Sistema.

5. PLAZOS

Para los efectos de la presente licitación todos los plazos establecidos en estas Bases y en el contrato serán de DÍAS CORRIDOS; salvo que expresamente se indique que éstos sean computados en días hábiles. No obstante, si un plazo cumpliera con su vencimiento en día sábado, domingo o festivo se entenderá que éste vence al día hábil siguiente.

Cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante e indistintamente ChileCompra, los plazos contemplados en el calendario de actividades no se suspenderán ni interrumpirán y se estará en todo a lo dispuesto en los artículos 30 y 62 del Reglamento de la Ley N°19.886.

6. PREGUNTAS Y MODIFICACIONES

a. Preguntas y Respuestas

Las preguntas de los oferentes deberán formularse a través del sistema www.mercadopublico.cl utilizando la funcionalidad Preguntas y Respuestas.

El formato para hacer las preguntas es el siguiente:

Bases Administrativas, página(s) _____, punto N° _____, Pregunta: _____

Bases Técnicas, página(s) _____, punto N° _____, Pregunta: _____

Estas preguntas y sus respuestas se pondrán en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, dentro de los plazos señalados en el calendario.

b. Modificación a las Bases

La Superintendencia podrá modificar las presentes Bases y sus anexos, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se lleven a cabo, serán informadas a través del sitio Web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases. Las modificaciones de bases estarán vigentes desde la total tramitación y publicación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación, si fuera necesario, la Superintendencia establecerá un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, lo que quedará consignado en el acto administrativo precedentemente indicado.

7. SERVICIO REQUERIDO

El presente proceso de licitación considera la siguiente línea de compra:

LÍNEA DE COMPRA
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

8. OFERENTES

Podrán participar en la licitación las personas naturales y jurídicas, chilenas o extranjeras, debiendo tener estas últimas, domicilio o representación en Chile, que acrediten su idoneidad técnica según la normativa vigente y cumplan con los demás requisitos establecidos en las presentes Bases.

Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal.

Por el hecho de participar en el presente proceso de licitación, se entiende que los proponentes conocen y aceptan las condiciones de las presentes Bases.

Para poder suscribir el contrato definitivo con la Superintendencia, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores.

La Superintendencia no suscribirá contrato con sus funcionarios directivos, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. Para estos efectos, se entiende por funcionarios directivos hasta el nivel de Jefe de Departamento, o su equivalente inclusive.

9. OFERTAS

9.1. Antecedentes.

Las ofertas tendrán una validez no inferior a 90 días, plazo que será computado a contar de la fecha fijada para la apertura del proceso de licitación. Cada proponente podrá presentar una propuesta. **La propuesta deberá referirse a la totalidad de los servicios que se licitan. No se aceptarán ofertas parciales.**

Los oferentes deberán presentar sus ofertas a través del portal Mercado Público, dentro del plazo de recepción de las mismas establecido en el Cronograma, en los formularios definidos para tal efecto en los Anexos de las presentes Bases, los que se encontrarán disponibles en formato Word o Excel, según corresponda. En caso que el oferente quiera complementar su información, podrá hacerlo en archivos adicionales, en formato digital. Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal electrónico www.mercadopublico.cl. No se aceptarán Ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases.

La oferta se compone de los Antecedentes Administrativos, de la Oferta Técnica y de la Oferta Económica, según se detalla en los puntos 9.2, 9.3 y 9.4 siguientes. La falta de presentación de cualquiera de los antecedentes indicados en esos puntos, será condición suficiente para rechazar la oferta en el acto de apertura. Sin perjuicio de lo anterior, si se comprueba la falta de presentación de los antecedentes señalados en forma posterior al acto de apertura, se seguirá lo establecido en el punto 15° de las presentes bases administrativas, sin perjuicio de que proceda declarar inadmisibles la oferta de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley N°19.886, tratándose de aquellos documentos esenciales de la licitación. Asimismo, no se considerarán aquellas ofertas que no se encuentren amparadas por la Boleta de Seriedad de la Oferta.

Los gastos en que incurran los oferentes con motivo de la presente licitación serán de su exclusivo cargo, sin derecho a ningún tipo de reembolso por parte de la Superintendencia.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus Ofertas, debiendo constatar que el envío de su oferta a través del portal electrónico haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y/o anexos requeridos. Para ello se debe verificar el posterior despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho Sistema, el cual puede ser impreso por el proponente para su resguardo.

Tratándose de oferentes inscritos en el Registro de Proveedores, no será necesario acompañar los antecedentes que en dicho registro se encuentran vigentes y disponibles para su vista por parte de la Superintendencia, sin perjuicio que así deba ser expresado por los interesados en su oferta.

9.2. Antecedentes Administrativos

- Identificación del oferente, de acuerdo con Anexo N°1-A o N°1-B, según si se trata de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.
- La Declaración Jurada Simple, contenida en el Anexo N°2-A o N°2-B, según si se trata de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.

9.3. Oferta Técnica

La oferta técnica se compone de cuatro factores a evaluar; la calidad técnica; experiencia del oferente, adscripción y uso de licencia médica electrónica; condiciones inclusivas y; cumplimiento de requisitos formales, como se indica en el punto número 13.3 Criterios de Evaluación y sus correspondientes anexos:

- Anexo N° 3, Calidad Técnica.
- Anexo N° 4, Experiencia del oferente.
- Anexo N° 5, Adscripción a licencia médica electrónica.
- Anexo N° 6, Condiciones inclusivas.

9.4. Oferta Económica

Los oferentes deberán registrar su oferta económica (valores netos) en la ficha electrónica de la presente licitación a través del portal www.mercadopublico.cl.

El valor cotizado por el oferente deberá ser formulado en pesos chilenos.

La oferta económica deberá incluir todos los valores, descuentos y gastos que irroque la ejecución del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Cualquier oferta que no tenga los valores ingresados, o que haya ingresado un valor inconsistente (por ejemplo: \$1) en la ficha electrónica dispuesta para ingresar la oferta económica, será declarada inadmisibles.

10.- UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

En el caso que dos o más proveedores se unan para efectos de participar en el presente proceso de licitación, deberán establecer en el documento que formaliza la unión, a lo menos, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Superintendencia y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.

Cuando se trate de adquisiciones inferiores a 1.000 UTM, el representante de la unión temporal de proveedores deberá adjuntar al momento de ofertar, el documento público o privado que da cuenta del acuerdo para participar de esta forma. Para

contrataciones iguales o superiores al monto indicado, y sin perjuicio del resto de las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, el acuerdo en que conste la unión temporal deberá materializarse por escritura pública, como documento para contratar, sin que sea necesario constituir una sociedad.

La Superintendencia exigirá la inscripción en el Registro de Proveedores para suscribir el contrato, por lo que cada proveedor de dicha unión temporal deberá inscribirse. Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la Unión individualmente considerado. En caso de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la Unión, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o se desiste de su participación en el respectivo proceso.

La vigencia de esta unión temporal de proveedores no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo la renovación que se contemple en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

11. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para caucionar la seriedad de sus ofertas, todos los proponentes deberán entregar una garantía extendida a nombre de la Superintendencia de Salud, RUT 60.819.000-7, por un monto de **\$200.000.- (doscientos mil pesos)** y una vigencia de 90 días corridos a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas.

La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

La garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

El documento otorgado físicamente deberá ser entregado en la Oficina de Partes de la Superintendencia, ubicada en el local 12 de Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown II, comuna y ciudad de Santiago. De lunes a jueves de 8:30 a 16:00 hrs y viernes de 8:30 a 15:00 hrs.

Esta garantía se otorgará para caucionar la seriedad de las ofertas y de todas las obligaciones que se imponen al oferente, pudiendo ser cobrada unilateralmente por vía administrativa por la Superintendencia, en caso de no suscripción del contrato definitivo por parte del adjudicatario, no entrega de los antecedentes requeridos de acuerdo con las presentes Bases para la suscripción del referido contrato, si retira la oferta presentada después de la fecha de cierre de presentación de las ofertas, así como en caso de presentación de una oferta falsa, manifiestamente errónea o inductiva a error. De igual forma, la no inscripción en el Registro de Proveedores dentro de los plazos establecidos en las Bases, facultará a la Superintendencia a materializar el cobro de dicha garantía.

A menos que por su naturaleza no sea posible, la garantía deberá indicar en su texto lo siguiente: **"Para garantizar seriedad de oferta en licitación pública para contratación del estudio de satisfacción de usuarios: canales de atención y gestión de reclamos de la Superintendencia de Salud, ID 601-9-LE18"**.

La falta o constitución errónea de esta garantía facultará a la Superintendencia para declarar inadmisibles las ofertas del proponente infractor.

La restitución de las garantías de seriedad se realizará de acuerdo a lo siguiente:

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- Respecto de aquellos oferentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o rechazadas, se efectuará dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad.
- Respecto de aquellos proponentes cuyas ofertas hayan sido desestimadas, se efectuará dentro de 10 días contados desde la total tramitación de la resolución que aprueba el contrato suscrito con el respectivo proveedor adjudicado.
- Respecto del adjudicatario, le será devuelta contra presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

12. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará en forma electrónica, el día y hora señalada al efecto en el cronograma, en un sólo acto, a través del Sistema de Información. Las ofertas permanecerán cerradas hasta el día de su apertura electrónica, sólo una vez abiertas electrónicamente podrán ser vistas por la Superintendencia. Con posterioridad al cierre de la publicación en el portal www.mercadopublico.cl, no se aceptarán nuevas propuestas, no se podrán retirar las presentadas y no se admitirán cambios o arreglos que tiendan a alterar su contenido.

13. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

13.1 Antecedentes.

La evaluación de las ofertas será llevada a efecto por una Comisión Evaluadora conformada por los funcionarios que se designan para tal efecto en las presentes Bases Administrativas. Esta comisión evaluará las ofertas según la pauta que se indica en el punto sobre "Criterios de Evaluación".

La propuesta de adjudicación que realice la Comisión Evaluadora establecerá un orden de prelación de las ofertas, en razón del puntaje ponderado obtenido por cada una de ellas, de manera de poder readjudicar la licitación a otro oferente, en caso que ocurra alguno de los supuestos indicados en las presentes Bases.

Durante el período de evaluación, los oferentes no podrán mantener contacto con la Superintendencia, salvo para dar cumplimiento a los requerimientos de la Comisión referente a aclaraciones de las propuestas que pudiesen requerirse durante la evaluación, así como también la corrección de errores que solicite Comisión Evaluadora a través del Sistema de Información.

13.2 Comisión Evaluadora

La apertura, análisis y evaluación de todas las ofertas que se realicen en el presente procedimiento, estarán a cargo de la Comisión Evaluadora, designada para estos efectos, mediante el acto administrativo respectivo que apruebe las presentes Bases, e integrada por la(s) jefatura(s) y/o profesionales que ella(s) designasen para tal efecto, o quienes se encuentren subrogando el cargo al momento de la evaluación:

CARGO	DEPARTAMENTO
JEFE DEPARTAMENTO ESTUDIOS Y DESARROLLO	ESTUDIOS Y DESARROLLO
ANALISTA DEPARTAMENTO ESTUDIOS Y DESARROLLO	ESTUDIOS Y DESARROLLO
COORDINADORA DE GESTIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
JEFE SUBDEPTO. ATENCIÓN PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	REGIONES, ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
JEFA SUBDEPARTAMENTO DE AGENCIAS REGIONALES	REGIONES, ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los integrantes de la Comisión Evaluadora son sujetos pasivos temporales y transitorios, es decir, mientras la integren, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°20.730, que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Los miembros de la Comisión Evaluadora deben estar informados en la Plataforma Ley de Lobby, a más tardar, antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas.

La integración de la Comisión Evaluadora se publicará en el Sistema de Información. Corresponderá especialmente a esta Comisión:

- a. Verificar la admisibilidad de las propuestas en conformidad a lo previsto en las presentes Bases.
- b. Realizar el proceso de análisis, estudio y evaluación de las ofertas y antecedentes, considerando en su análisis todos los antecedentes exigidos a los oferentes, sean estos de carácter técnico, legal y/o económico.
- c. Elaborar el Informe de Evaluación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N°19.886.

El informe final de la Comisión Evaluadora, deberá referirse a las siguientes materias:

- a. Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.
- b. Las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las Bases, debiéndose especificar los requisitos incumplidos.
- c. La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la comisión evaluadora juzgare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Superintendencia.
- d. La asignación de puntajes para cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
- e. La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

13.3 Criterios de Evaluación

Para la proposición de adjudicación de la presente licitación, las ofertas serán evaluadas técnica, económica y administrativamente.

La evaluación se llevará a cabo mediante la aplicación de los criterios de evaluación, puntajes y ponderadores que se detallan a continuación:

Criterios / Subcriterios de Evaluación	Puntaje Máximo	Ponderación
Oferta Económica		18%
Precio de la oferta	10	18%
Calidad Técnica		45%
Diseño Metodológico	10	18%
Diseño Muestral	10	14%
Unidades Muestrales	10	13%
Experiencia del Oferente		34%
Experiencia del oferente en estudios relacionados con la materia objeto de la contratación.	10	18%
Experiencia Técnica Jefe del Equipo	10	8%

Experiencia Equipo en Proyectos Relevantes	10	8%
Adscripción y uso de licencia médica electrónica	10	1%
Condiciones inclusivas	10	1%
Cumplimiento de Requisitos Formales	10	1%
TOTAL		100%

El puntaje final ponderado de cada oferente y por el cual se decidirá la adjudicación de las líneas de compra, será calculado haciendo uso de la siguiente fórmula:

PUNTAJE FINAL PONDERADO: Puntaje Oferta Económica + Puntaje Calidad Técnica + Puntaje Experiencia del Oferente + Puntaje Adscripción y Uso de Licencia Médica Electrónica + Puntaje Condiciones Inclusivas + Puntaje Cumplimientos Requisitos Formales

13.4 Evaluación Oferta Económica (18%)

A la oferta que presente el menor precio, se le asignará el puntaje máximo, que corresponde a 10 puntos. Al resto de las ofertas se les asignará el puntaje en función del precio más bajo y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

Puntaje ponderado Oferta Económica = ((Precio mínimo ofertado/Precio en análisis) x 10) x 18%

13.5 Evaluación Oferta Técnica (45%)

Los oferentes deben detallar su oferta técnica utilizando **Anexo N° 3, Oferta Técnica**.

Este criterio se compone de tres subcriterios, relacionados a los aspectos técnicos que se requieren evaluar de cada oferta, según se indica:

N°	Subcriterio	Ponderación
1	Diseño Metodológico	18%
2	Diseño Muestral	14%
3	Unidades Muestrales	13%

13.5.1 Subcriterio Diseño Metodológico – Fase cualitativa (18%)

Este subcriterio se evaluará en base a dos subfactores, relacionados con los aspectos del diseño metodológico que cada oferente indique en su oferta de acuerdo al requerimiento técnico que se define en las presentes bases.

Para cada subfactor se asignará el puntaje como se detalla a continuación:

- **Subfactor técnicas para triangular metodológicamente.**

Se evaluará la cantidad de técnicas para triangular metodológicamente los resultados del estudio requerido que considere la propuesta.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo definido en la siguiente tabla, el puntaje máximo corresponde a 10 puntos.

Cantidad de técnicas que considera la oferta	Puntaje
--	---------

Más de 2 técnicas	10
Igual a 2 técnicas	5

- **Subfactor elementos metodológicos y de análisis de la información.**

La propuesta cumple con los elementos metodológicos y de análisis de la información que se describe en los siguientes puntos:

1. La o las técnicas propuestas (técnica propuesta señala claramente la composición de la muestra y las unidades respectivas a las cuales se le aplicará).
2. Define y explica detalladamente la o las técnicas que empleará.
3. Fundamenta metodológicamente el uso de las técnicas utilizadas y qué espera obtener de ellas.
4. El diseño muestral incorpora variables a utilizar en su construcción, diferenciación de grupos y llenado de celdas.
5. La o las técnicas propuestas para triangular metodológicamente son coherentes con el estudio y enfoque requerido.
6. Análisis de la información: Anticipa y describe el plan de análisis de datos, descripción de abordaje, criterios utilizados y los productos que entregará

Según el cumplimiento de cada uno de los puntos indicados anteriormente, se asignará puntaje de acuerdo a la siguiente tabla:

Cumplimiento de los elementos metodológicos y de análisis de la información que se desprenden de la oferta.	Puntaje
Cumple completamente	10
Cumple parcialmente	5

Se asignará puntaje por cada ítem que cumpla la oferta, del subfactor elementos metodológicos y de análisis de la información, por lo que el máximo puntaje que una oferta puede obtener en la evaluación del cumplimiento de estos ítems, es 60 puntos.

El puntaje final de este subcriterio será calculado con el promedio del puntaje obtenido en ambos subfactores. Para calcular el promedio, se dividirá la suma de los puntajes en 7, ya que el primero subfactor aporta un ítem y el segundo aporta 6.

La fórmula que se utilizará es la siguiente:

$$\text{Puntaje ponderado Diseño Metodológico} = ((\text{puntaje subfactor técnicas para triangular} + \text{puntaje subfactor elementos metodológicos y análisis de la información}) / 7) \times 18\%$$

13.5.2 Subcriterio Diseño Muestral – Fase cuantitativa (14%)

Este subcriterio será evaluado de acuerdo al cumplimiento de los aspectos que se definen a continuación:

1. Muestra probabilística estratificada.
2. Detalla proceso de selección de la muestra.
3. Señala unidades muestrales.
4. Precisión estadística: señala tamaño y errores muestrales.
Se espera errores muestrales máximos menor a un 5%: nacional, región Metropolitana y Regiones.
5. Especifica factores de expansión y de ponderación.
6. Descripción detallada de variables de estratificación.

Cumplimiento de los aspectos del diseño muestral que se desprenden de la oferta.	Puntaje
Cumple con todos los aspectos de representatividad requeridos por la Superintendencia de Salud	10
Cumple con al menos cuatro de los aspectos de representatividad requeridos por la Superintendencia de Salud	5

El puntaje final de este subcriterio se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje ponderado Diseño Muestral} = \text{puntaje obtenido} \times 14\%$$

13.5.3 Subcriterio Unidades Muestrales (13%)

Este subcriterio se evalúa de acuerdo a la cantidad de unidades muestrales que el oferente indique en su oferta técnica y que informe en **Anexo N° 3**.

Cantidad unidades muestrales	Puntaje
Mayor a 2100	10
Desde 2000 hasta 2100	5

El puntaje final de este subcriterio se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje ponderado Unidades Muestrales} = \text{puntaje obtenido} \times 13\%$$

El puntaje final de la oferta técnica, se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje ponderado Oferta Técnica} = (\text{puntaje ponderado Diseño Metodológico} + \text{puntaje ponderado Diseño Muestral} + \text{puntaje ponderado Unidades Muestrales})$$

13.6 Evaluación Experiencia del Oferente (34%)

Los oferentes deben detallar su experiencia en el **Anexo N° 4, Experiencia del Oferente**.

Este criterio se compone de tres subcriterios, relacionados a los aspectos técnicos que se requieren evaluar de cada oferta, según se indica:

N°	Subcriterio	Ponderación
1	Experiencia del proponente en estudios relacionados con la materia objeto de la contratación	18%
2	Experiencia Técnica Jefe del Equipo	8%
3	Experiencia del Equipo en Proyectos Relevantes	8%

13.6.1 Subcriterio experiencia del proponente en estudios relacionados (18%)

UNIDAD DE ADQUISICIONES

La experiencia del proponente en estudios relacionados, se refiere a la experiencia que cada proponente indique en el **Anexo N° 4**, respecto de estudios de satisfacción recientes realizados a usuarios del Sistema Público y Privado de Salud, vinculados al sector salud. Con enfoque en la satisfacción de clientes en canales de contacto presencial, telefónico y servicios web.

Para evaluar la experiencia, se considerarán los años de experiencia y permanencia del proponente en el mercado, la que deberá ser verificable con los respaldos que se adjunten.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo que se indica en la siguiente tabla:

Años de experiencia en estudios relacionados	Puntaje
5 o más años	10
De 3 a 4 años	5
De 1 a 2 años	1
Menos de 1 año	0

Puntaje ponderado experiencia del proponente en estudio similares = puntaje obtenido x 18%

13.6.2 Subcriterio experiencia técnica Jefe del Equipo (8%)

Se refiere a la experiencia del jefe de equipo en liderar proyectos similares y dominio de las técnicas solicitadas. Para evaluar este Subcriterio, el proponente debe entregar la información usando el **Anexo N° 4**, adjuntando a su vez el respaldo con documentos que lo avalen (currículo y documentos que lo acrediten).

Para evaluar la experiencia, se considerarán los años de experiencia y permanencia del proponente en el mercado. El puntaje se asignará de acuerdo a lo que se indica en la siguiente tabla:

Experiencia del Jefe del Equipo	Puntaje
Cumple con todos los atributos de experiencia	10
Cumple con dos de los atributos de experiencia	5
Sólo cumple con uno de los atributos de experiencia	1
No cumple con los atributos de experiencia	0

Puntaje ponderado experiencia técnica del jefe del equipo = puntaje obtenido x 8%

13.6.3 Subcriterio experiencia del Equipo en Proyectos Relevantes (8%)

Se refiere a la experiencia del equipo en proyectos relevantes, al conocimiento y manejo en aplicación de encuestas (comprobada) en proyectos similares.

Para evaluar este Subcriterio, el proponente debe entregar la información usando el **Anexo N° 4**, adjuntando a su vez el respaldo con documentos que lo avalen.

Para evaluar la experiencia, se considerarán los años de experiencia y permanencia del proponente en el mercado. El puntaje se asignará de acuerdo a lo que se indica en la siguiente tabla:

Experiencia del Equipo	Puntaje
Igual o mayor a 5 proyectos relevantes en los últimos 2 años	10
Entre 4 y 3 proyectos relevantes en los últimos 2 años	5
Igual o menor a 2 proyectos relevantes en los últimos 2 años	1
No informa proyectos relevantes en los 2 últimos años	0

Puntaje ponderado experiencia del equipo en proyectos relevantes = puntaje obtenido x 8%

El puntaje final de la experiencia del oferente, se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

Puntaje ponderado Experiencia del Oferente = (puntaje ponderado experiencia del proponente en estudio similares + puntaje ponderado experiencia del jefe del equipo + puntaje ponderado experiencia del equipo en proyectos relevantes)

13.7 Adscripción y uso de licencia médica electrónica (1%)

Para los efectos de la aplicación de este criterio, se considerará si el oferente, al momento de presentar su oferta, acredita que cuenta con el sistema electrónico de licencias médicas, es decir, que está adscrito a IMED y/o MEDIPASS; en el caso de que el proveedor presente su compromiso de adhesión al sistema electrónico de licencias médicas, debe consignarlo en carta de compromiso contenida en el **Anexo N° 5**.

Dado que el servicio de uso de LME a través de IMED y/o MEDIPASS es gratuito para el proveedor, no existe contrato ni certificados que acrediten que el oferente está adscrito. Por esta razón el medio de verificación será la carta donde acredita o se compromete a la adscripción.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo definido en la siguiente tabla:

Adscripción y uso de licencia médica electrónica	Puntaje
Acredita adscripción	10
Compromete adscripción al momento de presentar oferta.	5

No acredita, ni se compromete.	1
--------------------------------	---

Puntaje adscripción y uso licencia médica electrónica = puntaje obtenido x 1%

13.8 Criterio Condiciones Inclusivas (1%)

Los oferentes deben informar las condiciones inclusivas que tienen, de acuerdo al detalle solicitado en el **Anexo N° 6**.

Este criterio se evaluará considerando que el oferente fomente la inclusión laboral, contratando trabajadores con discapacidad, jóvenes o pertenecientes a pueblos originarios, o contar con el certificado empresa mujer (ChileProveedores), de acuerdo a los tramos y puntajes que en cada caso se indican:

Tramos	Puntaje
Cuenta con dos trabajadores en situación de discapacidad o dos jóvenes o dos trabajadores pertenecientes a pueblos originarios o un certificado empresa mujer (ChileProveedores)	10
Cuenta con un trabajador en situación de discapacidad, o un joven o un trabajador perteneciente a pueblos originarios.	5
El oferente no tiene contratado trabajadores en situación de discapacidad o jóvenes o trabajadores pertenecientes a pueblos originarios o no informa.	1

Para acreditar la contratación de estos trabajadores, se requerirá acompañar los siguientes documentos:

Personal en situación de discapacidad:

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio suscritos directamente entre el oferente y el trabajador, según corresponda.
- Documento que acredite la inscripción del trabajador en el Registro Nacional de la Discapacidad, dictamen o certificación de la COMPIN.
- Adicionalmente y para el caso de los contratos de duración indefinida, para acreditar su vigencia, deberá acompañar además de los documentos previamente señalados, copia de planilla de pago de cotizaciones previsionales de cualquiera de los tres meses inmediatamente anterior al del llamado a licitación, donde conste el nombre del trabajador y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

Personal joven:

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio suscritos directamente entre el oferente y el trabajador, según corresponda.
- Acreditación beneficiario del programa "Subsidio Joven" de SENCE o copia de cédula de identidad para acreditar la edad entre 18 y 25 años.
- Adicionalmente y para el caso de los contratos de duración indefinida, para acreditar su vigencia, deberá acompañar además de los documentos previamente señalados, copia de planilla de pago de cotizaciones previsionales de cualquiera de los tres meses inmediatamente anterior al del llamado a licitación, donde conste el nombre del trabajador y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

Personal perteneciente a pueblos originarios:

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio suscritos directamente entre el oferente y el trabajador, según corresponda.
- Documento que acredite la pertenencia a pueblos originarios, extendido por CONADI.
- Adicionalmente y para el caso de los contratos de duración indefinida, para acreditar su vigencia, deberá acompañar además de los documentos previamente señalados, copia de planilla de pago de cotizaciones previsionales de cualquiera de los tres meses inmediatamente anterior al del llamado a licitación, donde conste el nombre del trabajador y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

Certificado empresa mujer (ChileProveedores)

- El proveedor debe remitir el certificado del registro de ChileProveedores, donde se comprueba el certificado de Empresa Mujer.

Si el oferente no adjunta en el sistema de información www.mercadopublico.cl la información solicitada en el **Anexo N° 6 "Condiciones Inclusivas"**, se le asignará nota "1.0" (uno) puntos en este criterio.

Puntaje ponderado condiciones inclusivas = puntaje obtenido x 1%

13.9 Criterio Cumplimiento Requisitos Formales (1%)

Situación	Puntaje
La Superintendencia requiere antecedentes o certificados omitidos en la oferta y el oferente los presenta dentro del plazo. La presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, <u>solo será permitido</u> si dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación. El plazo para presentar dichos antecedente o certificaciones será de 24 horas contadas desde el requerimiento respectivo a través del Sistema de Información.	0 (cero) puntos
La Superintendencia no requiere antecedentes o certificaciones omitidos en la oferta.	10 (diez) puntos

El puntaje ponderado del criterio cumplimiento de requisitos formales, se calculará en función del puntaje obtenido según la tabla y aplicando el ponderador definido, como se muestra a continuación:

Puntaje cumplimiento requisitos formales = puntaje obtenido x 1%

13.10 Desempate

En el evento que dos o más oferentes, tras el proceso de evaluación de las ofertas, obtengan puntajes ponderados finales idénticos, el criterio de decisión para adjudicar el proceso de licitación estará dado por la siguiente regla:

- a. Adjudicará el proceso de licitación aquel oferente que presente el mejor puntaje obtenido de la evaluación del criterio **"Calidad Técnica"**.

b. Si persiste un empate entre ofertas, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Diseño Metodológico**".

c. Si luego de comparar los puntajes del criterio "Diseño Metodológico", aún persiste el empate, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Experiencia del oferente en estudios relacionados con la materia objeto de la contratación**".

14. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario del proceso de licitación se hace responsable de todos los servicios que, en virtud del contrato respectivo le corresponda prestar y/o proveer tanto en lo referido a la oportunidad como a su calidad.

15. DE LOS ERRORES U OMISIONES FORMALES O FALTA DE ANTECEDENTES DURANTE LA EVALUACIÓN

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información.

La Superintendencia podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

En estos casos, la Superintendencia comunicará al oferente las omisiones detectadas y le concederá un plazo fatal de 24 horas para que las subsane, el que será computado a contar de la fecha y hora en que la Superintendencia, a través del Foro Inverso de www.mercadopublico.cl, haya comunicado de tal hecho al oferente respectivo. La situación descrita será evaluada conforme se establece en el punto sobre "Criterios de Evaluación" de las presentes Bases Administrativas.

Tratándose de oferentes inscritos en el Registro de Proveedores, no será causal de inadmisibilidad la omisión de documentos administrativos o antecedentes que estuvieren disponibles y vigentes en el portal www.chileproveedores.cl.

16. DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE LAS PROPUESTAS O DECLARACIÓN DE DESIERTO DEL LLAMADO A LICITACIÓN

La Superintendencia declarará inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplieren los requisitos establecidos en las presentes Bases, y cuando:

- La oferta presente menos de dos técnicas, por lo que no se pueda triangular metodológicamente, de acuerdo a lo definido en el punto 13.5.1 respecto de la evaluación de fase cualitativa, subfactor técnicas para triangular metodológicamente.
- La oferta que presente menos de 3 elementos metodológicos y de análisis de la información o que no cumpla con dichos elementos, de acuerdo a lo definido en el punto 13.5.1 respecto de la evaluación de fase cualitativa, subfactor elementos metodológicos y de análisis de la información.
- La oferta que presente menos de 4 aspectos del diseño muestral, de acuerdo a lo definido en el punto 13.5.2 respecto de la evaluación de fase cuantitativa, subcriterio diseño muestral.
- La oferta que presente menos de 2000 unidades muestrales, de acuerdo a lo definido en el punto 13.5.3 respecto de la evaluación del subcriterio unidades muestrales.

Las propuestas rechazadas lo serán en forma permanente y definitiva.

En el evento de no presentarse proponentes se procederá a declarar desierto el proceso de licitación.

La Superintendencia se reserva el derecho de declarar desierta la presente licitación cuando la oferta u ofertas presentadas, no obstante cumplir con lo exigido en las presentes Bases, no resulten convenientes a sus intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 9° de la ley N° 19.886.

Tanto la declaración de inadmisibilidad como la de desierta se realizarán mediante resolución fundada, la que podrá ser impugnada mediante los recursos correspondientes.

17. ADJUDICACIÓN

La presente licitación sólo podrá ser adjudicada a un solo oferente, por todos los servicios licitados.

La adjudicación de la propuesta se hará por resolución fundada de la Superintendencia y será publicada en el Sistema de Información. No obstante, se podrá comunicar además por cualquier medio idóneo (v. gr. Correo electrónico, carta certificada, etc.).

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en el cronograma establecido en las presentes Bases Administrativas, la Superintendencia deberá indicarlo a través del Sistema de Información con la emisión de una Resolución Exenta que dé cuenta de las razones que justifican el incumplimiento del plazo, señalando un nuevo plazo para la adjudicación. En efecto, si la Superintendencia no adjudicare en el tiempo indicado por la complejidad de las ofertas y/o la falta de antecedentes, como únicas causales para estos efectos, informará de esta circunstancia dentro de las 48 horas previas a la fecha de adjudicación, señalando claramente las razones mencionadas que han impedido llevar con normalidad el proceso, e indicará un nuevo plazo de adjudicación que no excederá de 15 días contados desde la fecha en que debió realizarse la adjudicación original. De esta manera, dispuesto un nuevo plazo de adjudicación, se entenderá ampliado el plazo siguiente de cada etapa del calendario señalado en el Sistema de Información, debiéndose sumar el número de días correspondiente. Todo este proceso será informado exclusivamente a través del Sistema de Información y se entenderá notificado de acuerdo al artículo 6 del Reglamento de la Ley N° 19.886. Además, en el mismo acto, cuando corresponda, la Superintendencia podrá solicitar a los proponentes la prórroga de las propuestas y la renovación de las garantías de seriedad de éstas. Si alguno de los proponentes no accediere a la solicitud, su propuesta no será considerada en la licitación, en cuyo caso la Superintendencia, devolverá las boletas respectivas en el plazo de cinco días, contado desde su vencimiento.

En caso que el proponente adjudicado no se encuentre inscrito en el Registro Proveedores (Chile Proveedores), éste tendrá un plazo de 15 días contados desde la fecha en que se notifique la resolución de adjudicación respectiva. En caso contrario, la Superintendencia procederá a adjudicar el proceso licitatorio al segundo oferente mejor evaluado y así sucesivamente.

Los proponentes que no hayan resultado ser adjudicatarios del proceso de licitación podrán efectuar consultas relacionadas con las materias de evaluación y adjudicación de la propuesta. Ello a través del correo electrónico de la jefatura de la Unidad de Adquisiciones de la Superintendencia cuya dirección es la siguiente: scarrasco@superdesalud.gob.cl.

18. READJUDICACIÓN

La Superintendencia podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original, toda vez que se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- Si el adjudicatario no acepta la adjudicación o se desiste de firmar el contrato definitivo, en caso que proceda, dentro del plazo establecido en las presentes Bases para estos efectos.
- Si el adjudicatario no acompaña la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, en caso que proceda, dentro del plazo establecido en las presentes Bases para estos efectos.
- Si el adjudicatario no se encontrare inscrito en Chile Proveedores, para suscribir el contrato definitivo, de conformidad a lo dispuesto en las presentes Bases.
- Si el adjudicatario, al momento de suscribir el contrato en caso que proceda, fuera inhábil para contratar con entidades del Estado, y éste no resolviera la inhabilidad en un plazo de 72 horas.

En caso que el nuevo adjudicatario incumpla las exigencias establecidas por las presentes Bases, el proceso será reiterado como se señala previamente.

19. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para caucionar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato una vez producida la adjudicación, el adjudicado entregará una garantía, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT 60.819.000-7, cuyo monto ascenderá a un **5% del valor total del contrato**, en pesos chilenos, y con un plazo de vigencia de 60 días hábiles después de terminado el contrato. La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

A menos que por su naturaleza no sea posible, la garantía deberá indicar en su texto lo siguiente: **"Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato en licitación pública para contratación del Estudio de Satisfacción de Usuarios: Canales de Atención y Gestión de Reclamos de la Superintendencia de Salud, ID 601-9-LE18"**.

La garantía constituida para asegurar el fiel cumplimiento del contrato cauciona también el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores de los contratantes.

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

El Adjudicatario deberá entregar la garantía de fiel cumplimiento a la Superintendencia, el día 6 hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación del llamado licitatorio en el portal www.mercadopublico.cl., adicionalmente deberá entregar el Formulario F30.

Si la garantía de cumplimiento no fuere entregada dentro del plazo indicado, la Superintendencia podrá aplicar las sanciones que corresponda y adjudicar el contrato definitivo al oferente siguiente mejor evaluado.

En caso de incumplimiento del Proveedor de las obligaciones que le impone el contrato o de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores, en el caso de contrataciones de servicios, la Superintendencia estará facultada para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Proveedor.

En los casos en que sólo se proceda al cobro de esta garantía sin poner término anticipado al contrato, conforme a lo señalado en las Bases, el Proveedor deberá hacer entrega a la Superintendencia de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento por el mismo monto y vigencia que la originalmente entregada, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde el aviso de cobro de la garantía. En caso de no entregarla en dicho plazo, se aplicará una multa ascendente a 1 U.F. (una Unidad de Fomento) por cada día de atraso, la que se descontará del pago correspondiente. En todo caso, el referido atraso no podrá superar los 10 días, luego de lo cual la Superintendencia procederá a poner término al contrato.

Esta garantía será restituida una vez que el Proveedor haya dado total, íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones por él contraídas en el contrato, sin observaciones de ninguna especie o bien solucionadas las que hubiesen sido formuladas por la Contraparte Técnica. La restitución de esta garantía deberá ser solicitada por escrito, por el Proveedor o su representante legal, según corresponda, a la Superintendencia.

20. CONTRATO

Adjudicada la licitación y notificado el resultado a través del Sistema de Información a los oferentes, se procederá a redactar el contrato por parte de la Superintendencia para la suscripción del adjudicatario, en el plazo máximo indicado en el Calendario de las presentes Bases Administrativas. Los gastos que irrogue la formalización del contrato serán de cargo del adjudicatario del proceso de licitación. El contrato contendrá las cláusulas necesarias para el resguardo de los intereses de la Superintendencia, y será suscrito por la persona natural adjudicada o el(los) representante(s) legal(es) de la persona jurídica adjudicataria, según corresponda.

El contrato deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a. La individualización del contratista,
- b. Las características del bien y/o servicio contratado,
- c. El precio,
- d. El plazo de duración,
- e. Las garantías,
- f. Las medidas a ser aplicadas por eventuales incumplimientos del proveedor, así como sus causales y el procedimiento para su aplicación,
- g. Causales de término,
- h. La declaración que el contrato no podrá ser cedido por el Proveedor,
- i. La declaración en el sentido que el contrato celebrado no significará impedimento para que la Superintendencia pueda celebrar otros contratos de similar naturaleza, con otras personas, si fuere necesario para el mejor desarrollo de sus funciones,
- j. La declaración que el Proveedor será el responsable en caso de daños ocasionados a las personas o la propiedad pública o privada que sean atribuibles a actos u omisiones por parte de él o sus empleados en cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, como asimismo respecto de terceras personas subcontratistas que circunstancialmente estén trabajando para ese Proveedor a propósito del convenio,
- k. Los medios para acreditar que el Proveedor registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años y la oportunidad en que ellos serán requeridos,

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- l. La declaración que entre la Superintendencia y el personal dependiente, contratado o subcontratado del Proveedor no existe ningún tipo de vínculo, ni legal, ni laboral, ni funcionario,
- m. La declaración de confidencialidad,
- n. La declaración que el Proveedor se obliga al cumplimiento de lo establecido en la Política General de Seguridad de la Información de la Superintendencia.
- o. La fijación de domicilio convencional de las partes en la comuna y ciudad de Santiago para prorrogar la competencia de sus Tribunales Ordinarios.

21. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato comenzará a regir a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que lo aprueba y de su notificación al adjudicatario. Sin perjuicio de lo anterior, se deja establecido que por razones de buen servicio, el estudio podrá comenzar a coordinarse y ejecutarse a partir de la adjudicación, pero en este caso no procederá pago alguno mientras no se encuentra totalmente tramitado el contrato. Su vigencia será hasta la exposición presencial que efectuará el proveedor después de entregado el informe final y recibido conforme por parte de la contraparte técnica, de acuerdo al plazo de entrega adjudicado.

22. CONTRAPARTE TÉCNICA DE LA SUPERINTENDENCIA

La administración del contrato estará a cargo de la Contraparte Técnica de la Superintendencia, labor que será realizada por la **Jefatura del Departamento de Estudios y Desarrollo** de la Superintendencia de Salud o quien esta designe.

Para fines de seguimiento del contrato, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones del Proveedor, corresponderá a la Contraparte Técnica, entre otros, efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos y servicios propios de la licitación que corresponden a las fases definidas para esta licitación, y que serán entregados por el Proveedor.

Al efecto, le corresponderá a la Contraparte Técnica:

- a. Actuar como interlocutor con el Proveedor, en todo lo relacionado con materias técnicas y administrativas propias del contrato.
- b. Solicitar la ejecución de los servicios contemplados en las Bases Técnicas.
- c. Supervisar, coordinar y fiscalizar el debido cumplimiento del contrato y de todos los aspectos considerados en las Bases.
- d. Fiscalizar que la ejecución del contrato se ciña estrictamente a lo indicado en las Bases y en los demás documentos que rigen la licitación.
- e. Efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos y/o servicios que serán entregados por el Proveedor.
- f. Controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones del Proveedor, manteniendo un permanente control sobre la ejecución del contrato, a través de cualquier medio o forma que resulte idónea para el efecto, y en particular los mecanismos establecidos en las Bases de la Licitación.
- g. Comunicarse por cualquier vía con el encargado del Proveedor, dándole observaciones de forma y fondo del desarrollo del contrato.
- h. Convocar al Proveedor a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los bienes y/o servicios contratados.
- i. Proporcionar al Proveedor la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
- j. Evaluar los informes entregados por el Proveedor. Su aprobación o rechazo será comunicado al Proveedor vía correo electrónico u otro medio idóneo, con copia al Encargado Técnico designado por él.
- k. Emitir los Informes de Cumplimiento del Proveedor.
- l. Velar por el correcto desarrollo del contrato, informando mediante correo electrónico a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas en caso que deban aplicarse multas respecto de las obligaciones asumidas por el Contratista en virtud del contrato.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- m. Otorgar su conformidad de las prestaciones para la autorización de los pagos respectivos por parte de la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.
- n. Dar visto bueno y recepción conforme del o servicio contratado, como asimismo dar tramitación a los pagos y a las multas que procedan.
- o. Las demás que le encomienden las Bases de Licitación.

23. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio que deberá pagar la Superintendencia será el precio señalado en la oferta económica del adjudicatario y se pagará en la forma, condiciones y modalidades que se indican en las presentes Bases.

El informe final deberá ser entregado **4 meses** después de la adjudicación.

1. Pago del 10% del valor total al momento de la aprobación del diseño de la investigación que incluye el abordaje de las fases cualitativa y cuantitativa, objetivos, población de estudio, diseño metodológico y propuesta de pauta para el estudio cualitativo.
Diseño de ambas muestras (cualitativa y cuantitativa) y criterios de definición cada una de ellas. Representatividad a nivel regional y nacional en el caso de la fase cuantitativa, especificación de errores muestrales, método de selección de la muestra, recolección de datos. Técnicas de análisis y productos para ambas fases. El diseño de la investigación debe describir detalladamente, con claridad y fundamento los acápite correspondientes y productos esperados.

Se valorará la descripción precisa y argumento que plantea como respaldo respecto de la o las técnicas de análisis que propone emplear y qué espera obtener de la aplicación de éstas. Adicionalmente, debe incorporar Carta Gantt que señale los hitos a realizar.

2. Pago del 20% del total al momento de entregar un informe de avance que incluye:

Pauta definitiva y avances de análisis inferencial y principales hallazgos del estudio cualitativo. Elaboración de cuestionarios propuestos y resultados del pre test, para la fase cuantitativa (incorpora la revisión de los anteriores), agregación de nuevas preguntas acorde al análisis de aspectos que se levantaron en la fase cualitativa y los objetivos planteados.

Entrega de cuestionarios definitivos por canales, se debe describir la metodología y fundamento de los indicadores y/o modelos de medición que propone ya sea con relación a satisfacción, tiempos de espera, imagen u otros, que estén contenidos en el cuestionario.

3. El saldo equivalente a un 70% del valor total, reportes de avance en el trabajo de campo y al momento de la entrega del informe final, que considera resultados, análisis de resultados y propuestas que apunten al mejoramiento institucional.

Los pagos están sujetos a la aprobación de la contraparte técnica de la Superintendencia de Salud.

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago al Proveedor por los bienes y servicios adquiridos por la Superintendencia, deberá efectuarse por ésta dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro. Con todo, para proceder al pago se requerirá que previamente la Contraparte Técnica de la Superintendencia certifique la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos por aquélla.

Además, para proceder al pago, el Proveedor deberá presentar el certificado emitido por la Dirección del Trabajo denominado Certificado de cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (Ley de Subcontratación F30-1), que acredite que el contratista o subcontratista no tiene deudas laborales o previsionales con los trabajadores que participan o prestan servicios para la Superintendencia, adjuntando la nómina de tales trabajadores. La Contraparte Técnica velará porque todos estos antecedentes sean coincidentes con la nómina de trabajadores entregada previamente por el Proveedor.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es sin perjuicio de los descuentos que procedan a su respecto por aplicación de multas o por incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los contratantes para con sus trabajadores, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. No procederá ningún tipo de anticipo, ni aún en caso de circunstancias extraordinarias.

La factura o el respectivo instrumento tributario de cobro deberá ser remitida al Departamento de Administración y Finanzas a través de la Oficina de Partes de la Superintendencia ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Local 12, Edificio Santiago Downtown II, comuna y ciudad de Santiago. La factura o el respectivo instrumento tributario de cobro de servicio, deberá indicar en la glosa el proceso de licitación correspondiente.

En caso de que el proveedor adjudicado emite factura electrónica, ésta deberá ser enviada al correo factura.electronica@superdesalud.gob.cl, la factura no será ingresada formalmente a la institución si no es recibida en este correo electrónico.

24. INCUMPLIMIENTOS, SANCIONES Y MULTAS AL PROVEEDOR

24.1 Antecedentes

En caso de incumplimiento por parte del Proveedor de una o más obligaciones establecidas en las Bases y/o en el contrato, la Superintendencia podrá aplicar multas, cobrar la garantía de fiel cumplimiento, terminar anticipadamente el contrato o adoptar otras medidas que se determinen en las Bases.

El incumplimiento del Proveedor a los plazos establecidos en estas bases y/o el contrato definitivo para ejecutar sus obligaciones, incluyendo las consultas y aclaraciones y la Propuesta adjudicada, facultará a la Superintendencia para la aplicación de multas según se detalla.

Las multas serán aplicables por atrasos o incumplimientos del Proveedor en cualquiera de las etapas de desarrollo del contrato y podrán descontarse del estado de pago respectivo o de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento si no hubiere estados pendientes de pago. Se entenderá que el Proveedor está en mora por el incumplimiento de los plazos establecidos sin que aquel haya cumplido cualquiera de las obligaciones pactadas, para lo cual no será necesario requerimiento judicial previo.

Los incumplimientos reiterados que fueren a la aplicación de multas serán causal suficiente para que la Superintendencia pueda disponer la terminación anticipada del contrato y haga efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato, en los términos establecidos en el apartado "TERMINACIÓN DEL CONTRATO" de las presentes Bases Administrativas.

Sin perjuicio de lo expresado, las partes podrán acordar dentro del plazo de vigencia del contrato, cambios de fechas en las actividades, lo cual quedará debidamente registrado como anexo del presente instrumento.

La aplicación de multas será sin perjuicio de la facultad de la Superintendencia de poner término anticipado al contrato en los casos previstos en él y en las presentes Bases y hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento.

24.2 Procedimiento de Aplicación de Multas

Cuando la Contraparte Técnica verifique una o más situaciones que sean causales de multa, ya sea a través de sus propias revisiones o por algún reclamo recibido por parte de los funcionarios de la Superintendencia, se lo informará mensualmente a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, quien dará aviso escrito al Contratista a su domicilio indicado en el contrato, indicándole en forma precisa la situación verificada y la multa que corresponda aplicarse.

El Contratista podrá informar lo que estime pertinente luego de recibida la comunicación, dentro de los 5 días hábiles contados desde su notificación, mediante documento escrito presentado a través de la Oficina de Partes de esta Superintendencia, dirigido al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, en el que deberán señalarse los fundamentos de su alegación, acompañando los antecedentes que estime pertinentes.

La Superintendencia resolverá fundadamente sobre todos los antecedentes presentados, pudiendo acoger total o parcialmente los descargos, lo que se traducirá en una eliminación o disminución de la multa respectivamente, o bien, podrá rechazar lo informado por el Proveedor y confirmar la multa aplicada, dictando la Resolución correspondiente.

Ante la aplicación de multas, el Proveedor podrá ejercer los recursos establecidos en la Ley N° 19.880.

24.3 Causales y Montos de las Multas

N°	Causales	Categoría	Multa Aplicable
1	Atraso en la entrega de informes de avance	Grave	1% del total del contrato por día corrido de atraso
2	Atraso en entrega del informe final	Grave	1% del total del contrato por día corrido de atraso

NOTA: Las multas se aplicarán por cada vez que se verifique una causal que individualmente considerada la haga procedente. Las multas a cualquier otro incumplimiento considerado en estas bases, serán aplicadas de acuerdo a la tabla precedente. El tope máximo para la aplicación de multas será de UF 40 (cuarenta unidades de fomento), cumplido éste la Superintendencia podrá poner término anticipado del contrato.

25. CESIÓN DEL CONTRATO

El Adjudicatario del proceso de licitación no podrá, en ningún caso, ceder, transferir o aportar ningún aspecto del contrato celebrado con la Superintendencia o realizar a su respecto cualquier acto jurídico o negociación, que signifique que el mismo sea ejecutado por un titular diferente del adjudicatario y/o que la Superintendencia tenga que entenderse con terceros.

26. TRABAJADORES DEL PROVEEDOR Y SUBCONTRATACIÓN

El personal que contrate el Proveedor, con motivo de la ejecución o durante la vigencia del contrato no tendrá, en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia y/o funcionario con la Superintendencia, sino que exclusivamente con el Proveedor, sin perjuicio de lo establecido en la ley N°20.123.

Durante la ejecución del contrato, el Proveedor sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas. Para proceder con estas subcontrataciones el Proveedor deberá solicitar, por escrito, autorización a la Contraparte Técnica, y deberá constatar y acreditar que los socios o administradores de las empresas subcontratadas no se encuentren afectos a alguna de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en los artículos 4° de la ley N°19.886, y 92 de su Reglamento. Corresponderá a la Contraparte Técnica calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular. En todo caso, cualquiera sea el tipo de subcontratación, el Proveedor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del respectivo contrato suscrito con la Superintendencia, y por los daños directos, previstos, imprevistos o perjuicios de cualquier naturaleza que se causen por él, sus dependientes o subcontratistas, sin perjuicio de lo establecido en la ley N°20.123.

No obstante, todo lo anterior, al momento de suscribir el contrato y cada vez que la Superintendencia así lo requiera, el Proveedor estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éste último le corresponda respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores, entregando el formulario F30 y F30-1 respectivamente. El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento. En caso de que el Proveedor registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el Proveedor acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. La Superintendencia exigirá que el Proveedor proceda a dichos pagos y le presente los documentos que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

El incumplimiento del Proveedor de alguna de las obligaciones establecidas en el presente numeral (v. gr. obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores) será estimado como incumplimiento grave y facultará a la Superintendencia para poner término anticipado al contrato en conformidad con lo dispuesto en las Bases.

27. PROPIEDAD, USOS Y RESTRICCIONES DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS

Los bienes y/o servicios que se produzcan en cumplimiento del contrato serán de propiedad exclusiva de la Superintendencia. En razón de lo anterior, es el Superintendente de Salud quien determinará las formas de uso futuro de los mismos. El Proveedor no podrá difundir o reproducir, en cualquier forma o medio, total o parcialmente, el producto resultante del cumplimiento del contrato que se adjudique por la presente licitación pública.

28. CONFIDENCIALIDAD

Los informes, antecedentes, datos, y cualquier otro tipo de información conocida o generada a partir del contrato, tendrá carácter de confidencial, no pudiendo el Proveedor o sus dependientes ponerla en conocimiento de terceros ajenos a la Superintendencia, ni a una persona o unidad distinta a la Contraparte Técnica, como tampoco, utilizarse para ningún efecto distinto al objeto de la presente licitación sin previa y expresa autorización por parte de la Superintendencia. Esta prohibición de información no cesa por el vencimiento del contrato y se hace extensiva a todo el

personal, incluido el subcontratado, que directa o indirectamente intervino en la ejecución del contrato.

El contrato definitivo contendrá una Declaración de confidencialidad, en virtud de la cual se dejará establecido que toda información respecto de la Superintendencia y la función administrativa que desempeña, de cualquier naturaleza que ésta sea, y que el Proveedor o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración o ejecución del contrato, tiene carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los bienes y/o servicios materia del contrato, durante la vigencia del mismo y después de su terminación. En consecuencia, el Proveedor o sus dependientes se obligan a mantener estricta reserva y a no usar, a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros, ni divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida.

El proveedor deberá conocer y aceptar la Política General de Seguridad de la Información y documentación asociada, destinada a cuidar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que se genera, envía, recibe, procesa y almacena en la SUPERINTENDENCIA, ya sea de manera física, digital o de la infraestructura. Asimismo, el proveedor hace extensivo a su personal que labora en esta institución, la divulgación de los contenidos establecidos en la Política General de Seguridad de la Información para que asuman los resguardos pertinentes.

29. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato terminará a su vencimiento, o anticipadamente por mutuo acuerdo de las partes o caso fortuito. Sin embargo, la Superintendencia podrá terminarlo en forma unilateral y anticipadamente ante cualquier incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Proveedor o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional. Se considerarán causales de incumplimiento grave imputables al Proveedor las siguientes:

- a. Estado de notoria insolvencia del Proveedor, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
- b. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo establecido las Bases de Licitación;
- c. Falta de veracidad o exactitud en la documentación o antecedentes que el adjudicatario presente, sea con relación a las Bases Administrativas y/o Técnicas o de los subcontratistas, en su caso;
- d. La no entrega en el plazo convenido del suministro y/o servicios comprometidos en las condiciones ofertadas, y superando los plazos correspondientes a la aplicación de multas;
- e. No dar solución a errores o fallas contenidas en los informes requeridos en las Bases, que no se cumplan con los contenidos mínimos solicitados, todo ello de acuerdo a lo informado por la Contraparte Técnica;
- f. Si durante la vigencia del contrato, la Superintendencia comprueba que la calidad del suministro y/o servicio contratado no corresponde a la que se tuvo en consideración al momento de la adjudicación;
- g. Cesión total o parcial del contrato;
- h. Si el Proveedor se encuentra en proceso concursal de liquidación o se encuentra en notoria insolvencia, o inicia proposiciones de convenio con sus acreedores.
- i. Insolvencia del Proveedor;
- j. Aplicación reiterada de multas, entendiéndose por "reiterada" la acumulación de tres o más multas en un mes o dentro de un periodo de seis meses;

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- k. El tope máximo para la aplicación de multas será de UF 40 (cuarenta unidades de fomento), cumplido éste la Superintendencia podrá poner término anticipado del contrato.
- l. Infracción al deber de confidencialidad de la información;
- m. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la sociedad ejecutora. En tales eventos la entidad contratista tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a la Superintendencia, dentro del plazo de diez días contados desde el suceso respectivo;
- n. Subcontratación sin aviso, ni autorización previa de la Superintendencia; y
- o. Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Proveedor, tales como incumplimiento que impida o dificulte notoriamente la correcta y oportuna ejecución de las prestaciones objeto del contrato y que afecte el normal funcionamiento de la Superintendencia de Salud.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales de incumplimiento grave señaladas en las presentes bases, la Superintendencia cobrará y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento sin necesidad de requerimiento ni acción judicial alguna, y de acuerdo al procedimiento que corresponda según su naturaleza. Todo lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Superintendencia en contra del Proveedor.

No obstante de lo señalado anteriormente y cuando las circunstancias particulares que concurren lo hagan necesario, la Superintendencia podrá, aun configurándose algunas de las causales de término precedentemente señaladas, optar por mantener la vigencia del contrato, y proceder únicamente al cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, lo que, en todo caso, deberá expresarse en una resolución fundada, debiendo en este caso, el Proveedor hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, según lo señalado en las Bases Administrativas.

En caso que el contrato termine anticipadamente, sea de mutuo acuerdo, caso fortuito o por constituirse alguna de las causales de incumplimiento grave mencionadas, la Superintendencia sólo pagará las prestaciones efectivamente otorgadas y aprobadas hasta la fecha de la terminación.

30. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para los efectos de esta licitación y del contrato definitivo que se suscriba, los oferentes fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES

BASES TÉCNICAS

ID 601-9-LE18

**"ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**

1. ANTECEDENTES



A la Superintendencia de Salud le corresponde, proteger y promover los derechos en salud de las personas usuarias del Sistema de Salud y prestadores. Dentro de este propósito, uno de sus lineamientos estratégicos está orientado a las personas respecto de potenciar la información, comunicación y servicios ofrecidos en razón de la protección de sus derechos.

Para llevar a cabo sus funciones, esta institución tiene presencia a través de sus oficinas a lo largo del país y cuenta con distintos canales de atención dispuestos para la ciudadanía. A su vez, desde otra perspectiva cuenta con áreas resolutoras de conflictos, con asiento tanto en la Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud como en la Intendencia de Prestadores. Éstas tienen, entre otras funciones, la tramitación y resolución de las controversias que se suscitan entre usuarios y/o beneficiarios del Sistema, con el Fonasa, las Isapres, y/o los Prestadores de Salud.

De esta forma y con el fin de optimizar los servicios y propiciar el mejoramiento de un modelo de servicio que responda a las necesidades y requerimientos de las personas que componen el Sistema de salud, la Superintendencia requiere levantar e investigar el grado de satisfacción y experiencia que tienen los usuarios.

Adicionalmente se considera importante conocer los factores que determinan el acercamiento de las personas con la institución, percepción de protección de sus derechos, satisfacción o insatisfacción con los canales de contacto y potenciales beneficios en el conocimiento del sistema.

A través del estudio que se licita se pretende contar con información que permita entender en profundidad la percepción de los usuarios en el proceso de interrelación, principales atributos de valor y la experiencia frente a los canales de atención y los otros servicios de los cuales dispone este organismo.

Para la Institución, evaluar el grado de satisfacción de los usuarios le permite fortalecer aquellas acciones que son bien evaluadas, mejorar las que presentan debilidades e innovar en la entrega de los distintos servicios y productos.

Por esta razón, se ha considerado pertinente realizar un estudio cualitativo exploratorio y uno cuantitativo a nivel nacional, que permita llevar a cabo los objetivos planteados anteriormente y que se refieren a la medición nacional del nivel de satisfacción de los usuarios externos (de FONASA e ISAPRE y de Prestadores) que se contactaron con la Superintendencia de Salud a través de las plataformas presencial, telefónica, escrita, consultas web y gestión de reclamos, en los periodos que se indican en la información que contenida en el punto n° 7.

Para la realización de este Estudio de Satisfacción se requiere contar con los servicios de empresas de destacada experiencia en investigación de mercado, dominio de las técnicas requeridas y evaluación sobre satisfacción de usuarios en instituciones de servicio.

2. OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción, expectativas, experiencias en los procesos de acceso y percepciones que tienen los usuarios del FONASA e ISAPRES y Prestadores, que se contactan con la Superintendencia de Salud a través de sus canales de atención y/o se someten al procedimiento de gestión de reclamos que son conocidos por ambas intendencias.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1 Fase cualitativa: canales de atención y Gestión de Reclamos

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- Lograr una exploración exhaustiva y profunda que permita identificar los principales atributos y significaciones (contenidos manifiestos, latentes/emocionales) asociados a la experiencia a los canales de atención de esta institución.
- Identificar las claves o atributos más y menos importantes que se generan en la experiencia que tienen los usuarios al interactuar con la Superintendencia.
- Conocer la manera en que el grupo objetivo se vincula y relaciona con los canales de acceso y la gestión de reclamos, ahondando en los factores que determinarían su potencial percepción de protección, beneficios y otros elementos asociados a sus expectativas/necesidades.
- Obtener información acerca de percepción y comprensión que tienen los usuarios respecto del lenguaje utilizado en las comunicaciones de resoluciones y sentencias de reclamos que tiene la Superintendencia.
- De-construir el proceso en el acceso, tramitación y experiencia respecto de los elementos claves facilitadores u obstaculizadores asociados a los Canales de Atención y Gestión de Reclamos.
- Identificar cuáles son los canales preferidos de los usuarios y descubrir significaciones y valoraciones asociadas a ellos.
- Explorar y jerarquizar los aspectos que más influyen en la satisfacción o insatisfacción en los usuarios respecto de la atención recibida. Incluido la claridad del mensaje que se entrega y considerando el rol de los ejecutivos en el caso de canales de atención presencial, telefónico y consultas web.

3.2 Fase cuantitativa: canales de atención y Gestión de Reclamos

- Evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida a través de los distintos canales en aspectos relacionados directamente con el Ejecutivo tales como: trato, comunicación, información, interrelación, acciones y respuesta, accesibilidad, entre otros. Así como también con la infraestructura, tecnología, etc.
- Identificar fortalezas y debilidades de los canales de contacto con los usuarios. Asimismo, sondear su disposición a recomendar o no recomendar el servicio.
- Evaluar el grado de satisfacción en torno a la accesibilidad, confianza y seguridad que le proporciona la Superintendencia de Salud.
- Evaluar la comparación del servicio que se brinda a través de cada uno de los canales de atención con otros organismos públicos y privados vinculados al sector salud.
- Evaluar la satisfacción percibida con la atención del ejecutivo o funcionario de la Superintendencia que otorga el servicio.
- Evaluar la satisfacción en relación al tiempo de espera y atención para los canales presencial, telefónico, consultas web y presentaciones escritas.
- Proponer índice(s) o indicadores que permitan comparar el nivel de satisfacción del servicio entregado en los distintos canales de atención.

4. UNIVERSO Y MUESTRA

El universo está constituido por los usuarios pertenecientes al Fonasa y a las Isapres, hombres y mujeres, de 18 años y más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, residentes en todas las regiones del país y que han usado cualquiera de los canales de atención presencial, telefónico, escrito, consultas web y/o que hayan presentado un reclamo relacionado en contra de Fonasa, Isapre o un Prestador de Salud.

Las bases de datos definitivas a utilizar en la investigación se entregarán a la empresa que se adjudica el Estudio, las que incluyen el número telefónico de contacto del usuario atendido.

La muestra será propuesta por la empresa que postula a la licitación, considerando un análisis comparativo entre la Región Metropolitana y las otras regiones en su

conjunto. Para la fase cualitativa se espera la oferta del diseño muestral por parte del oferente.

5. METODOLOGÍA

Dentro del proceso investigativo se espera el desarrollo de un enfoque cualitativo de tipo exploratorio, en la primera fase. Se pretende que este estudio contribuya a analizar de forma profunda sobre cada uno de los objetivos planteados, de manera tal que se pueda obtener suficiente información para incorporar en la fase cuantitativa. Se valorará la utilización de un diseño que emplee triangulación metodológica y el uso de técnicas proyectivas. Esto con el propósito de indagar más allá del discurso que nos permita comprender mejor el mundo simbólico, significación de pensamientos y emociones, descubrir ideas clave y qué es lo que realmente piensa o siente el usuario. Se debe describir las técnicas, que utilizará y lo que propone obtener con ellas.

El diseño muestral deberá señalar el total de grupos focales, entrevistas en profundidad u otras técnicas cualitativas a emplear. Se debe señalar el número de integrantes y variables que componen el diseño.

En una segunda fase, se desarrollará un enfoque con metodología cuantitativa con aplicación de encuesta telefónica. Del mismo modo, la muestra será propuesta por la empresa que postula a la licitación, la cual deberá ser representativa para la población en Estudio, considerando su distribución tanto en la Región Metropolitana como de las otras regiones en su conjunto. Se espera una muestra mínima de 2.000 (dos mil) unidades a nivel nacional.

Por su parte, el tamaño y distribución muestral de canales de atención, debe considerar un error muestral máximo permitido menor a 5 %, un nivel de confianza mínimo de 95% y asegurar la representatividad correspondiente.

La empresa deberá validar la información de aquellas variables que pudieran inducir a un sesgo en la evaluación de las características del servicio por el resultado del reclamo o controversia. En este sentido, el método a utilizar debe dar cuenta de la eliminación de este posible sesgo.

Es la empresa que se adjudique el estudio la que deberá elaborar los instrumentos de medición (cuestionarios), considerando todas aquellas preguntas con sus correspondientes fraseos a fin de ser utilizados en el trabajo de campo. Si se propone comparabilidad con estudios previos, será necesario compatibilizar los instrumentos propuestos, incorporando adicionalmente las nuevas preguntas y categorías de respuesta.

6. ASPECTOS A CONSIDERAR

1. La Superintendencia es propietaria de las bases de datos u otros elementos resultantes del estudio. La Base de Datos debe estar etiquetada en SPSS.
2. Los resultados serán presentados en un informe documental escrito, cuyo resumen se presentará en formato Power Point, dando cuenta del estudio cualitativo y estadístico analítico correspondiente, los que serán expuestos por la Empresa adjudicada, en las sesiones necesarias, que en total no serán más de tres, para los directivos de la Superintendencia u otros grupos de interés.
3. Se valorará considerar en el informe final las sugerencias y recomendaciones de parte de la consultora respecto de las estrategias que podrían ser aplicadas para contribuir con el mejoramiento de la atención de los usuarios(as).
4. Se espera que la empresa consultora revise los estudios de opinión de años anteriores que abordan las temáticas de canales de atención los que estarán disponibles para la empresa que se adjudique.
5. Los errores e inconsistencias (universo, unidades muestrales y otras de tipo

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- técnico) en la propuesta que realiza la empresa consultora que postula a la licitación influirá en la calificación final de ésta.
6. Se valorará el uso de técnicas de investigación que permitan una mayor profundización del estudio, propuesta de indicadores de seguimiento y modelos que permitan alcanzar de mejor forma los objetivos propuestos. Respecto de los modelos de medición de satisfacción, imagen u otro, la empresa deberá entregar un informe respecto de la metodología de cálculo de estos. De manera tal, de facilitar la continuidad en dichas mediciones.
 7. Cabe señalar que se exigirá al Proveedor rigurosidad en la revisión y control de calidad de los resultados entregados a la Superintendencia, en aspectos tales como: cumplimiento en las técnicas de análisis comprometidas, elaboración de cada cuestionario, señalar la unidad de análisis que se está utilizando en los gráficos, explicitar bases muestrales en el resultado de cada pregunta, revisión de sumas de porcentajes, establecer si son menciones múltiples u otras, señalar las preguntas a que aluden los resultados, ortografía y redacción. De no ser así, el trabajo no será aprobado.

7. INFORMACIÓN RELEVANTE

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICO, ESCRITO Y CONSULTA WEB.

Servicios.

Dar respuesta a las consultas, dependiendo de la forma en que los clientes se contactan con la Superintendencia. Las consultas pueden ser presenciales, telefónicas, escritas o a través del portal web de la institución.

Usuarios de FONASA E ISAPRES que han usado el canal de atención presencial. Año 2017

Región	Total Consulta Presencial
XV Región de Arica y Parinacota	1.381
I Región de Tarapacá	1.499
II Región de Antofagasta	1.893
III Región de Atacama	1.220
IV Región de Coquimbo	1.842
V Región de Valparaíso	3.221
VI Región del Libertador Bernardo O'higgins	2.910
VII Región del Maule	1.424
VIII Región del Biobío	1.923
IX Región de La Araucanía	2.023
XIV Región de Los Ríos	1.361
X Región de Los Lagos	1.660
XI Región de Aisén del General Carlos Ibañez del Campo	324
XII Región de Magallanes	1.424
Sub Total Regiones	24.105
Región Metropolitana	32.538
Total	56.643

Fuente: Estadísticas Base de Datos Sistema Informático Atención de Usuarios

Usuarios de FONASA E ISAPRES que han usado el canal de atención telefónica. Año 2017

Región	Total Consulta Telefónica
XV Región de Arica y Parinacota	3.273
I Región de Tarapacá	970
II Región de Antofagasta	1.051
III Región de Atacama	2.443
IV Región de Coquimbo	693
V Región de Valparaíso	1.427
VI Región del Libertador Bernardo O'higgins	345
VII Región del Maule	377
VIII Región del Biobío	557
IX Región de La Araucanía	378
XIV Región de Los Ríos	231
X Región de Los Lagos	1.030
XI Región de Aisén del General Carlos Ibañez del Campo	466
XII Región de Magallanes	1.461
Sub Total Regiones	14.702
Región Metropolitana	8.559
Total	23.261

Fuente: Estadísticas Base de Datos Sistema Informático Atención de Usuarios

Usuarios de FONASA E ISAPRES que han usado el canal de atención web. Año 2017

Región	Total Consulta Web
XV Región de Arica y Parinacota	182
I Región de Tarapacá	159
II Región de Antofagasta	471
III Región de Atacama	134
IV Región de Coquimbo	328
V Región de Valparaíso	1.492
VI Región del Libertador Bernardo O'higgins	531
VII Región del Maule	454
VIII Región del Biobío	1.127
IX Región de La Araucanía	394
XIV Región de Los Ríos	168
X Región de Los Lagos	550
XI Región de Aisén del General Carlos Ibañez del Campo	43
XII Región de Magallanes	116
Sub Total Regiones	6.149
Región Metropolitana	9.396
Total	15.545

Fuente: Estadísticas Base de Datos Sistema Informático Atención de Usuarios

Usuarios de FONASA E ISAPRES que han usado el canal de atención escrita. Año 2017

Región	Total Consulta Escrita
XV Región de Arica y Parinacota	17
I Región de Tarapacá	8
II Región de Antofagasta	3
III Región de Atacama	13
IV Región de Coquimbo	22
V Región de Valparaíso	127
VI Región del Libertador Bernardo O'higgins	54
VII Región del Maule	16
VIII Región del Biobío	14
IX Región de La Araucanía	26
XIV Región de Los Ríos	24
X Región de Los Lagos	13
XI Región de Aisén del General Carlos Ibañez del Campo	7
XII Región de Magallanes	24
Sub Total Regiones	368
Región Metropolitana	207
Total	575

Fuente: Estadísticas Base de Datos Sistema Informático Atención de Usuarios

Usuarios de FONASA E ISAPRES que han reclamado ante la Intendencia de Fondos y Seguros, Año 2016-2017

Agencia	Total
Arica	981
Iquique	364
Antofagasta	2.202
Copiapó	1.069
La Serena	1.160
Viña del Mar	1.839
Rancagua	826
Talca	1.008
Concepción	2.014
Temuco	794
Valdivia	817
Puerto Montt	1.262
Coyhaique	322
Punta Arenas	691
Sub Total Regiones	15.349
Santiago	26.095
Sub Total Santiago	26.095
Total	41.444

Fuente: Estadísticas Base de Datos SUR Digital Intendencia de Fondos.

Usuarios de FONASA E ISAPRES que han acudido a la Unidad de Gestión de Reclamos de la Intendencia de Prestadores, Año 2016-2017

Agencia	Total
Arica	4
Iquique	9
Antofagasta	44
Copiapó	17
La Serena	24
Viña del Mar	212
Rancagua	43
Talca	39
Concepción	75
Temuco	50
Valdivia	17
Puerto Montt	50
Coyhaique	7
Punta Arenas	19
Sub Total Regiones	610
Santiago	1.208
Sub Total Santiago	1.208
Total	1.818

Fuente: Estadísticas Base de Datos Sistema de Reclamos contra prestadores (CAS) y Sistema de Reclamos Intendencia de Prestadores de Salud.



**ANEXO N° 1-A
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA NATURAL
ID 601-9-LE18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA NATURAL

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD	
PROFESIÓN	
DOMICILIO	CALLE: N°: COMUNA: CIUDAD: REGIÓN:
TELÉFONO DE CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO	
WEB DE LA EMPRESA (SI LO TUVIERA)	

B) DATOS DEL CONTACTO DEL OFERENTE PARA EL PROCESO DE LICITACIÓN

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
TELÉFONO DE CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y rut de la persona natural proponente)

**ANEXO N° 1-B
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA
ID 601-9-LE18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA

RAZÓN SOCIAL	
RUT	
DOMICILIO	



**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES

TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO / WEB DE LA EMPRESA SI LO TUVIERA	

NOMBRE COMPLETO REPRESENTANTE LEGAL	
CARGO	
PROFESIÓN	
CORREO ELECTRÓNICO	
FECHA ESCRITURA PÚBLICA O ACTA DE SESIÓN EN QUE SE OTORGAN LOS PODERES AL REPRESENTANTE.	
Nº DE REPERTORIO	
NOMBRE NOTARIO	
Nº NOTARÍA Y COMUNA	

(NOTA: si son dos o más los representantes legales, se deberá indicar los datos de cada uno de ellos conforme a lo señalado en cuadro precedente)

B) DATOS DEL CONTACTO DEL OFERENTE PARA EL PROCESO DE LICITACIÓN

NOMBRE COMPLETO	
CARGO	
TELÉFONO DE CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y rut del representante legal)

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

<p>ANEXO N° 2-A DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA NATURAL ID 601-9-LE18 ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD</p>
--

El abajo firmante declara haber analizado las Bases de Licitación Pública "**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**" y las respuestas a las



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Consultas y Aclaraciones y que, habiendo tomado conocimiento de dichos documentos, ha realizado la oferta en conformidad con los mismos.

Declara, asimismo, conocer, aceptar y estar conforme con dichas Bases y con todas las condiciones y exigencias en ellas establecidas, señalando que, en caso de serle adjudicada la licitación, ante una eventual discrepancia entre la oferta y las bases y sus aclaraciones complementarias, prevalecerán éstas últimas, las que serán íntegramente respetadas.

Declara también, que no reviste la calidad de funcionario directivo de la Superintendencia de Salud y no tiene vínculo de parentesco con alguno de ellos, de aquéllos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Declara también que no se encuentra en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4 de la Ley N° 19.886, sobre Compras y Contratación Pública, especialmente en lo que se refiere a no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y rut de la persona natural proponente)

ANEXO N° 2-B
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA JURÍDICA
ID 601-9-LE18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

El(Los) abajo firmante(s) declara(mos) haber analizado las Bases de Licitación **"ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"** y las respuestas a las Consultas y Aclaraciones y que, habiendo tomado conocimiento de dichos documentos, la empresa representada ha realizado la oferta en conformidad con los mismos.

Se declara, asimismo, conocer, aceptar y estar conforme con dichas Bases y con todas las condiciones y exigencias en ellas establecidas, señalando que sea adjudicada la licitación a la empresa representada, ante una eventual discrepancia entre nuestra oferta y las Bases y sus aclaraciones complementarias, prevalecerán estas últimas, las que serán íntegramente respetadas.

Se declara también que:

- No existen, entre los socios de la empresa, personas que sean funcionarios directivos de la Superintendencia o que sean personas ligadas a ellas por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- La empresa representada no es una sociedad de personas de las que aquéllos (funcionarios directivos de la Superintendencia) o éstas (personas ligadas a tales funcionarios por vínculos de parentescos) formen parte, ni una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada, en que las personas mencionadas sean accionistas,



ni una sociedad anónima abierta, en que las referidas personas sean dueñas de acciones que representen más del 10% del capital.

- El(Los) abajo firmante(s) no detenta(n) la calidad de gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas.
- El(Los) abajo firmante(s) no se encuentra(n) en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4 de la Ley N°19.886, sobre Compras y Contratación Pública, especialmente en lo que se refiere a no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta.
- No ha sido sancionada, la persona jurídica representada, a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 8 y 10 de la Ley N°20.393.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del representante legal)

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

**ANEXO N° 3
CALIDAD TÉCNICA
ID 601-9-LE18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo, (nombre oferente persona natural o persona jurídica) _____ declaro que la información inscrita en este anexo es fidedigna y puede ser comprobada.

Cada oferente debe detallar en este Anexo, donde se encuentra la información relacionada a la calidad técnica de su oferta, que será evaluada según lo definido en los criterios de evaluación.

La oferta técnica y su detalle debe ser adjuntado a este Anexo; el oferente puede adjuntar toda la información de respaldo que considere relevante para complementar su oferta.

Adicionalmente se solicita indicar en esta tabla, la ubicación de la información que se especifica:

Información solicitada	Indicar n° página en Oferta Técnica.
Técnicas para triangular metodológicamente los resultados.	Página n° _____
Elementos metodológicos y de análisis de la información.	Página n° _____
Detalle de los aspectos que considera el diseño muestral propuesto.	Página n° _____
Cantidad de unidades muestrales	Página n° _____

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.

**ANEXO N° 4
EXPERIENCIA DEL OFERENTE
ID 601-9-LE18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo, (nombre oferente persona natural o persona jurídica) _____ declaro que la información inscrita en este anexo es fidedigna y puede ser comprobada.

I. Experiencia del proponente en estudios relacionados con la materia objeto de la contratación.

Informe el año en que la empresa dio inicio a actividades comerciales en el mercado de encuestas y estudios.

Certifique tal información con la presentación de documento(s) oficial(es) que refrende(n) tal hecho.

AÑO INICIO ACTIVIDADES	TIPO DE DOCUMENTO QUE REFRENDA LA INFORMACIÓN (ADJUNTE DOCUMENTO CON ESTE FORMULARIO)

N°	ESTUDIO REALIZADO	MANDANTE (EMPRESA QUE SOLICITÓ SU SERVICIO)	FECHA DE REALIZACIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL PROYECTO (INCLUYA TÉCNICA UTILIZADA).	DATOS DE CONTACTO EN EMPRESA MANDANTE (NOMBRE, TELÉFONO)	MONTO DEL CONTRATO EN PESOS CHILENOS
1						
2						
3						
.						

- Agregue cuantas filas sean necesarias para presentar la experiencia del proponente.
- La experiencia a ser expuesta en este formulario corresponde a la de la persona natural o jurídica que oferta ejecutar el(los) estudio(s).
- Solo se considerará para la evaluación aquella información que diga relación con la ejecución de estudios y proyectos relacionados con la Materia Objeto de la Contratación, la que se define como sigue:

ESTUDIOS OBJETO DE LA CONTRATACIÓN=

1. Experiencia en el tipo o tipos de estudios requeridos en el numeral Capítulo "Metodología" de las Bases Técnicas,
2. Experiencia en estudios relacionados con la población objetivo,
3. Experiencia en investigación del área requerida en los Términos de Referencia tales como: Fonasa e Isapre, reforma, usuarios del sistema de salud, usuarios de la Superintendencia de Salud, prestadores u otros vinculados a materias de salud.
4. La presentación de este Formulario deberá ser acompañado de documentación que acredite y refrende la información entregada en él. Toda información que no sea respaldada al menos con un documento, no será tomada en cuenta para la evaluación

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

II. Experiencia del Jefe del Equipo.

Nombre Jefe del Equipo: _____

Nº	Estudio realizado	Mandante (empresa que solicitó su servicio)	Fecha de realización	Breve descripción del contenido del proyecto (Incluya técnica utilizada).	Datos de Contacto en empresa mandante (Nombre, teléfono)	Monto del contrato en pesos chilenos
1						
2						
3						
4						
5						
.						
.						
.						

- Agregue cuantas filas sean necesarias para presentar la experiencia del Jefe del Equipo propuesto en su oferta.
- Adjunte el Currículo del Jefe de Equipo propuesto adicionando certificados y documentos que refrenden la información en él contenida.
- En este formulario solo debe presentar la experiencia acumulada por el Jefe del Equipo propuesto, en su desempeño con equipos de trabajo para el desarrollo de estudios y proyectos similares a los que son objeto de contratación en el presente proceso de licitación. Ello según los siguientes atributos:
 - 1º Liderazgo de proyectos similares,
 - 2º Experiencia en estudios basados en las técnicas solicitadas para este proceso de licitación y
 - 3º Experiencia en estudios de cobertura nacional o relevante que avalen técnicamente las materias solicitadas.
 - 4º Experiencia en el manejo de equipos multidisciplinarios.
- La presentación de este Formulario deberá ser acompañada por el Currículo Vitae del Jefe de Proyecto, adicionando la documentación que acredite la información entregada en él. Toda información que no sea respaldada al menos con un documento, no será tomada en cuenta para la evaluación.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

**ANEXO N° 5
COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN USO DE LICENCIA MÉDICA ELECTRÓNICA
ID 601-9-LQ18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Sr. (a) _____
Presente

De mi consideración:

El proponente que suscribe declara su compromiso de adscripción al sistema de "Licencia Médica Electrónica" a través de MEDIPASS y/o IMED, al momento de suscribir el contrato en el evento de resultar adjudicado en el proceso de la presente licitación.

Saluda atentamente a Ud.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del representante legal)

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

**ANEXO N° 6
CONDICIONES INCLUSIVAS
ID 601-9-LQ18
ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y
GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Cada oferente debe indicar si cumple con las condiciones inclusivas que serán evaluadas de acuerdo a lo definido en las bases de la presente licitación.

Completar en el siguiente cuadro si cuenta con la contratación de personal en situación de discapacidad, joven o perteneciente a pueblos originarios.

Personal contratado	Nombre del trabajador	Adjunta en su oferta el contrato de trabajo? Sí o No	Adjunta en su oferta el documentos que acredite la situación de discapacidad, joven o perteneciente a pueblos originarios? Sí o No	Adjunta en su oferta el certificado de instituciones previsionales según corresponda? Sí o No

UNIDAD DE ADQUISICIONES

En situación de discapacidad				
Joven				
Perteneciente a pueblos originarios				

Adicionalmente, cada oferente debe adjuntar en su oferta el certificado de empresa mujer ChileProveedores, según corresponda.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del representante legal)

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

2° DESIGNÁNSE los siguientes funcionarios para integrar la Comisión de Evaluación de las Ofertas de la licitación pública, identificada en el considerando primero de la presente resolución, para contratación del servicio de aseo, según se indican en el siguiente cuadro:

CARGO	DEPARTAMENTO	NOMBRE
JEFE DEPTO. ESTUDIOS Y DESARROLLO	ESTUDIOS Y DESARROLLO	DAVID DEBROTT SÁNCHEZ O QUIEN LO SUBROGUE
ANALISTA DEPTO. ESTUDIOS Y DESARROLLO	ESTUDIOS Y DESARROLLO	MARLENE SÁNCHEZ O QUIEN SE DESIGNE
COORDINADORA DE GESTIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	CONSUELO GUTIÉRREZ PÉREZ O QUIEN SE DESIGNE
JEFE SUBDEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	DE REGIONES, ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ALEJANDRO RAMÍREZ O QUIEN LO SUBROGUE
JEFA SUBDEPARTAMENTO DE AGENCIAS REGIONALES	DE REGIONES, ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	JESSICA SALGADO O QUIEN LA SUBROGUE

3° LLÁMASE a licitación pública para los efectos de contratar el servicio de **"ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: CANALES DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA**

UNIDAD DE ADQUISICIONES

SUPERINTENDENCIA DE SALUD", ID 601-9-LE18, en conformidad a las Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos, que se aprueban en este acto.

4º PUBLÍQUESE el presente llamado a licitación pública e infórmese de este procedimiento de contratación a través del Sistema de Información, portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°19.886 y su Reglamento.

5º DÉJASE constancia que la contratación a que se refiere la presente licitación pública, que será imputada al presupuesto vigente, tiene un costo total inferior a los límites que establece el artículo 9 de la resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, de acuerdo a lo informado por la Unidad Técnica a cargo del requerimiento, por lo que no procede someter el presente acto administrativo al trámite previo de toma de razón.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN www.mercadopublico.cl.-



JUAN PABLO SEPÚLVEDA OLMOS
JEFE DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DISTRIBUCIÓN:

- Depto. Administración y Finanzas
- Unidad de Adquisiciones
- Unidad de Servicios Generales
- Oficina de Partes
- Archivo
- JIRA RAC-268