



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

FIS/DDS/SCG/MUT

may

de S

APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA Y SUS ANEXOS PARA CONTRATAR "ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)", ID 601-12-LE18.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 559

Santiago, 11 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; en 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 y, la Resolución Exenta SS/N°67 de 13 de enero de 2016, que establece el orden de subrogancia en el cargo de jefe del Departamento de Administración y Finanzas de esta Superintendencia.

CONSIDERANDO

1º Que la Superintendencia de Salud requiere contratar el **ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)**, de acuerdo a las condiciones y características definidas en las presentes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos.

2º Que es menester contar con el estudio referido, toda vez que constituye una acción de apoyo a las funciones de esta Superintendencia y que no corresponden al ejercicio mismo de sus potestades.

3º Que, al momento de su búsqueda en el Catálogo Electrónico de Convenios Marco de la plataforma de la Dirección de Compras y Contratación Pública www.mercadopublico.cl, los servicios requeridos no se encontraban disponibles, según certificación de fecha 24 de agosto de 2018 efectuada por el Jefe (S) de la Unidad de Adquisiciones.

4º 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.

5º 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.

6º 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 SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)**, cuyo texto es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS

ID 601-12-LE18

**"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"**

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 SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)**, 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 de \$13.000.000.- IVA incluido (trece 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

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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 estimado de Evaluación	10 días hábiles contados desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
Fecha estimada 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 regirá 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 oferta adjudicada con todos sus documentos anexos.
- La resolución de adjudicación.
- Orden de compra que emita la Superintendencia.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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 SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)**

8. OFERENTES

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

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, la oferta en cuestión no será considerada en el proceso de evaluación y adjudicación, y será declarada inadmisibles por resolución fundada. 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.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

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

- 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.

10. 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 sobre trato digno en usuarios del sistema de salud (nacionales y migrantes internacionales), ID 601-12-LE18".**

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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

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

- 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.

11. 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.

12. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

12.1. 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.

12.2. 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 (S)	ESTUDIOS Y DESARROLLO
ANALISTA DEPARTAMENTO ESTUDIOS Y DESARROLLO	ESTUDIOS Y DESARROLLO
COORDINADORA DE GESTIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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

- Verificar la admisibilidad de las propuestas en conformidad a lo previsto en las presentes Bases.
- 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.
- 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:

- Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.
- Las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las Bases, debiéndose especificar los requisitos incumplidos.
- 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.
- 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.
- La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

12.3. 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		12%
Precio de la oferta	10	12%
Calidad Técnica		50%
Diseño Técnico - Metodológico	10	40%
Aplica tipo de Estudio requerido	10	10%
Experiencia del Oferente		35%
Experiencia del oferente en estudios relacionados con la materia objeto de la contratación.	10	17%
Experiencia Técnica Jefe del Equipo	10	9%
Experiencia Equipo en Proyectos Relevantes	10	9%
Adscripción y uso de licencia médica electrónica	10	1%
Condiciones inclusivas	10	1%
Cumplimiento de Requisitos Formales	10	1%
TOTAL		100%

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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

12.4. Evaluación Oferta Económica (12%)

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 12%

12.5. Evaluación Oferta Técnica (50%)

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

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

N°	Subcriterio	Ponderación
1	Diseño Técnico - Metodológico	40%
2	Aplica tipo de Estudio requerido	10%

12.5.1 Subcriterio Diseño Metodológico – Fase cualitativa (40%)

Este subcriterio se evaluará en base a los elementos metodológicos y análisis de la información que cada oferente indique y detalle en su oferta, usando el **Anexo N° 3**, de acuerdo al requerimiento técnico que se define en las presentes bases.

Se asignará el puntaje según el cumplimiento de estos elementos y para cada uno se asigna una ponderación en función de su relevancia para el Estudio objeto de esta licitación.

Técnicas para triangular metodológicamente	Ponderación
La propuesta considera dos o más técnicas para triangular metodológicamente los resultados del estudio requerido.	10%

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

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Nº	Elementos metodológicos del diseño propuesto	Ponderación
1	La o las técnicas propuestas señalan claramente la composición de la muestra y las unidades respectivas a las cuales se le aplicará.	4%
2	Define y explica detalladamente la o las técnicas que emplearán.	4%
3	Fundamenta metodológicamente el uso de las técnicas utilizadas y que espera obtener de ellas.	4%
4	El diseño muestral incorpora variables a utilizar en su construcción, diferenciación de grupos y llenado de celdas. Lo anterior, se debe detallar en el caso de grupos focales, entrevistas en profundidad u otra técnica que utilice.	6%
5	La o las técnicas propuestas para triangular metodológicamente son coherentes con el estudio y enfoque requerido.	6%
6	Análisis de la información: Anticipa y describe el plan de análisis de datos, descripción de abordaje, criterios utilizados y los productos que entregará.	6%

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 y se aplicará el porcentaje de ponderación definido para cada uno.

Puntaje ponderado elemento metodológico 1 = puntaje obtenido x 10%

Puntaje ponderado elemento metodológico 2 = puntaje obtenido x 4%

Puntaje ponderado elemento metodológico 3 = puntaje obtenido x 4%

Puntaje ponderado elemento metodológico 4 = puntaje obtenido x 4%

Puntaje ponderado elemento metodológico 5 = puntaje obtenido x 6%

Puntaje ponderado elemento metodológico 6 = puntaje obtenido x 6%

Puntaje ponderado elemento metodológico 7 = puntaje obtenido x 6%

El puntaje final de este subcriterio será calculado sumando los puntajes ponderados de los 7 elementos evaluados, según lo definido en las tablas.

Puntaje ponderado Diseño Técnico-Metodológico = (puntaje ponderado elemento metodológico 1 + puntaje ponderado elemento metodológico 2 +..... puntaje ponderado elemento metodológico 7)

12.5.2 Subcriterio aplica tipo de Estudio requerido (10%)

Este subcriterio será evaluado de acuerdo a si la oferta corresponde con el tipo de estudio que se requiere contratar.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Aplica Estudio	Puntaje
Cumple completamente	10
Cumple parcialmente	5

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

$$\text{Puntaje ponderado Aplica Tipo Estudio} = \text{puntaje obtenido} \times 10\%$$

12.6. Evaluación Experiencia del Oferente (35%)

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	17%
2	Experiencia Técnica Jefe del Equipo	9%
3	Experiencia del Equipo en Proyectos Relevantes	9%

12.6.1 Subcriterio experiencia del proponente en estudios relacionados (17%)

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 0 a 2 años	1

$$\text{Puntaje ponderado experiencia del proponente en estudio similares} = \text{puntaje obtenido} \times 17\%$$

12.6.2 Subcriterio experiencia técnica Jefe del Equipo (9%)

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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 9%

12.6.3 Subcriterio experiencia del Equipo en Proyectos Relevantes (9%)

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 9%

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

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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)

12.7. 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.	0

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

12.8. 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.	0

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 "0" (cero) puntos en este criterio.

Puntaje ponderado condiciones inclusivas = puntaje obtenido x 1%

12.9. 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:

$$\text{Puntaje cumplimiento requisitos formales} = \text{puntaje obtenido} \times 1\%$$

12.10. 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:

- Adjudicará el proceso de licitación aquel oferente que presente el mejor puntaje obtenido de la evaluación del criterio **"Calidad Técnica"**.
- Si aún persiste un empate entre ofertas, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación **"Diseño Metodológico"**.

13. 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.

14. 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.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

15. 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.
- La oferta que no cumpla con los elementos metodológicos, definidos en el punto 12.5.1.-
- La oferta contenga información de un estudio que no aplique al tipo de estudio requerido, de acuerdo a lo definido en el punto 12.5.2.-

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 9º 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.

16. ADJUDICACIÓN

La presente licitación sólo podrá ser adjudicada a un solo oferente y éste debe considerar en su oferta todos los aspectos técnicos que se describen.

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

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

17. 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.

18. 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 sobre trato digno en usuarios del sistema de salud (nacionales y migrantes internacionales), ID 601-12-LE18".**

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

19. 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:

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- 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,
- 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.

20. 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 señalado en el número 22 de las presentes bases.

21. 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 (S)** 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.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- 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.
- 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.

22. PLAZOS, 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 en un plazo de 105 días contados desde la fecha de firma del contrato.

Para los pagos se estipula lo siguiente:

1. Pago del 10% del valor total, al momento de la aprobación del Informe que contendrá el diseño de la investigación que incluye: objetivos, población de estudio, diseño de la muestra, criterios de definición de la muestra, técnicas de análisis y productos comprometidos. El diseño de la investigación debe describir detalladamente, con claridad y fundamento los acápites correspondientes.

Se valorará la descripción precisa y los argumentos que se plantean como respaldo respecto de: la o las técnica(s) de análisis que se propone emplear; lo que se espera obtener de la aplicación de éstas, y; los productos que generará. Adicionalmente, se debe incorporar una Carta Gantt que señale los hitos a realizar.

2. Pago del 20% del total, al momento de entrega del informe de avance, que incluye:
 - Pauta(s) propuesta(s) que incorpore los aspectos identificados en los estudios anteriores, los temas relacionados con la Ley sobre Derechos y Deberes de los Pacientes en lo que respecta a Trato Digno y otros documentos que deben ser revisados y que han sido citados previamente en este mismo documento, así como también, la agregación de nuevas preguntas acorde a los objetivos planteados.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- Información de hallazgos preliminares de alguna de las técnicas empleadas.

3. El saldo, equivalente a un 70% del valor total, al momento de entrega del informe final y la presentación en formato power point, que incluye: resultados, análisis de resultados e información que contribuya al planteamiento de los principales elementos relacionados con Trato Digno, y; propuestas de la Consultora que permitan tomar decisiones sobre posibles materias a incorporar en el instrumento que se utilizará en la fase 2 (Delphi).

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.

23. MULTAS

a. 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

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

b. 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.

c. 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

UNIDAD DE ADQUISICIONES

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.

24. 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.

25. 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.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

26. 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.

27. 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.

27.1 Seguridad de la Información

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.

28. 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. 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. Por exigirle el interés público o la seguridad nacional;
- c. 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;

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- d. 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;
- e. 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;
- f. 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;
- g. 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;
- h. Cesión total o parcial del contrato;
- i. Si el Proveedor se encuentra en proceso concursal de liquidación o se encuentra en notoria insolvencia, o inicia proposiciones de convenio con sus acreedores.
- j. Insolvencia del Proveedor;
- k. 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;
- l. 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.
- m. Infracción al deber de confidencialidad de la información;
- n. 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;
- o. Subcontratación sin aviso, ni autorización previa de la Superintendencia; y
- p. 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 concurran 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.

29. 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.

BASES TÉCNICAS

ID 601-12-LE18

"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

1. ANTECEDENTES

El estudio solicitado constituye la primera etapa de un proyecto que busca proponer un instrumento oficial para medir Trato Digno en la Atención de Salud, desde la perspectiva de los pacientes. Este estudio, de tipo cualitativo, tiene la finalidad de identificar los conceptos relacionados con Trato Digno y los atributos que lo componen para aportar a las preguntas esenciales que se definirán y seleccionarán en las etapas posteriores del proyecto, que comprenden el uso de Delphi y la construcción de uno o varios índices que permitan medir Trato Digno en la Atención de Salud¹.

El proyecto, en sí, permitirá monitorear el nivel de cumplimiento efectivo de este derecho por parte de los prestadores que integran el Sistema de Salud, así como también, orientar la fiscalización que ejerce la Superintendencia de Salud hacia aquellos prestadores y/o servicios que presenten un mayor riesgo de vulnerabilidad en esta materia.

Diversos son los países que han establecido el Trato Digno como parte de los derechos que tienen las personas en su atención de salud. Lo anterior, se plantea en beneficio de la calidad de las prácticas vinculadas a la atención sanitaria. Inclusive, "el trato", se establece como un objetivo intrínseco del Sistema de Salud, independientemente del resultado de la intervención médica que experimente la persona. En este sentido, la mayoría de los estudios internacionales relevan el valor de conocer y comprender lo que las personas piensan sobre su cuidado y tratamiento, asociado a un Trato Digno en la atención de salud. Asimismo, enfatizan en la importancia de focalizar "el trato" desde una perspectiva de igualdad en la asistencia social, relacionando la atención de salud con los derechos humanos.

En general, la experiencia muestra que en los países de avanzada, no sólo se cuenta con la evaluación del cumplimiento de derechos o aspectos que componen el Trato Digno por parte de los proveedores de los servicios de salud, sino que, también, cuentan con una regulación que asegura que las personas que usan los servicios de salud sean tratadas con dignidad en todo momento mientras reciben atención y/o tratamiento médico.

En nuestro país, se observa que el tema de Trato Digno se aborda, fundamentalmente, en relación con el cumplimiento que deben hacer los prestadores de salud, en cuanto a los aspectos señalados en la Ley 20.584, de 2012, sobre los derechos y deberes que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud. Con respecto al derecho a un Trato Digno en la atención de salud, el artículo 5° de esta Ley, indica que es deber de los prestadores de salud:

¹ Las etapas dos y tres, serán desarrolladas por investigadores de la Superintendencia de Salud.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- a) Velar por que se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención;
- b) Velar por que se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre.
- c) Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud.
- d) La atención otorgada por alumnos en establecimientos de carácter docente asistencial, como también en las entidades que han suscrito acuerdos de colaboración con universidades o institutos reconocidos, deberá contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en dicho establecimiento.

Asimismo, el artículo 5° de la referida Ley, establece que las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia.

En esta materia, a la Superintendencia de Salud (Intendencia de Prestadores), le corresponde fiscalizar ciertos criterios que establece la Ley 20.584 y comprobar su cumplimiento en el otorgamiento de servicios. Para el ejercicio de estas atribuciones, la Intendencia de Prestadores ha definido un módulo de fiscalización que permite evaluar en las instituciones de salud públicas y privadas, de atención abierta y cerrada, el cumplimiento de lo que consigna la Ley sobre Trato Digno, en el cual, se plantean los siguientes objetivos²:

- a) Verificar que los prestadores institucionales de salud pública y privada, cuenten con una política de respeto al Trato Digno (de acuerdo a la Ley 20.584, párrafo 2°), mediante la adopción de medidas tendientes al cumplimiento de parte de los funcionarios a la obligación de otorgar una atención de salud, respetando la dignidad y buen trato a sus pacientes,
- b) Constatar que los prestadores institucionales procuren el cumplimiento de la normativa relativa a Trato Digno mediante en torno a la gestión de reclamos (D.S. N° 35 del 2012, del MINSAL),
- c) Generar un catálogo o compendio de iniciativas implementadas por los prestadores fiscalizados de manera de poner a disposición de los prestadores de salud del país, a través del portal web, las mejores prácticas y,
- d) Recoger la opinión de los directivos y funcionarios de la Institución, mediante una encuesta de autoevaluación/encuesta de percepción respecto de las medidas de trato que ha implementado.

A lo anterior, se agrega un módulo con enfoque de migrantes que, por una parte, verifica el cumplimiento de la Ley 20.584 al igual que a los nacionales y, por otra, recoge información asociada a la atención de salud que se les brinda a los migrantes, lo que permite conocer los procedimientos, programas de promoción, entre otras medidas que estén implementando los establecimientos de salud, que favorezcan la integración y acceso de los extranjeros a los beneficios que otorga el Sistema de Salud³.

² Módulo Trato Digno, Ley N° 20.584, años 2014-2015, Intendencia de Prestadores, Superintendencia de Salud

³ Módulo Trato Digno Enfoque Migrantes, Ley N° 20.584, año 2018, Intendencia de Prestadores, Superintendencia de Salud.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Los estudios sobre Trato Digno en Chile son escasos. La Superintendencia de Salud realizó una investigación en el año 2013, que indagó sobre ¿Qué es Trato Digno para los pacientes?⁴ Este estudio analiza las principales ideas asociadas al concepto de Trato Digno, identifica los elementos que para los usuarios, tanto del sistema público como privado, son relevantes en materia de trato, ya que, de acuerdo a la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, este concepto se establece como un derecho de las personas en la atención de salud. La investigación identifica los elementos que componen el Trato Digno, tales como: ser tratado como persona (trato humano); tener acceso a información transparente y clara durante la atención de salud; contar con un médico comprometido/responsable; respeto; derecho a la privacidad (intimidad) y; la atención oportuna.

Se devela, que al igual como lo señalan los estudios internacionales, las personas consideran el Trato Digno con más elementos de los que establece la ley. No obstante, vinculados a ella y con posibilidad de concretarse.

Al mismo tiempo, una segunda investigación tangencialmente coincide con algunos elementos que son parte del Trato Digno⁵. Este estudio identifica desde la perspectiva del usuario los elementos clave que contribuyen con la satisfacción en la atención de salud hospitalaria. Con este propósito, la investigación propone reconstruir la experiencia de los pacientes en todo el proceso de hospitalización, identificar los principales elementos que dicen relación con calidad percibida objetiva y subjetiva que están presentes desde que el usuario ingresa al hospital hasta que sale de éste y explora acerca de las expectativas y necesidades que los usuarios tienen respecto del personal que los atienden.

Si bien, conceptualmente, la satisfacción se diferencia de lo que es Trato Digno, existen algunos componentes que están asociados. En sus principales resultados, emerge la dignidad, como un elemento clave asociado al estado de vulnerabilidad que sienten las personas al estar enfermas y a la dependencia de quienes las atienden. Del mismo modo, el miedo y el dolor y la importancia del apoyo frente a esto. Se releva la calidez como un valor humano, la limpieza y la información expedita con lenguaje claro y directo (no en términos médicos).

En este contexto, es necesario delimitar un concepto similar que es la satisfacción del paciente en la atención de salud. Aunque la idea ha ido evolucionando en el tiempo, encontrándose una serie de definiciones, éstas plantean componentes comunes vinculados a aspectos afectivos y cognitivos que representan una evaluación del paciente en torno a interacciones clínicas, médicas y otras materias donde se requiere una experiencia personal específica en su atención de salud. Esta evaluación se asocia a un juicio transitorio, susceptible de cambio. Mientras que el Trato, en sus diversas visiones, plantea elementos relacionados tanto con las experiencias de interacciones clínicas en la atención de salud como también aspectos no clínicos. Incorpora enfoques tales como: la percepción de calidad en la atención de salud que se supone más estable en el tiempo y que requeriría de varios encuentros con el servicio; la capacidad de respuesta de los sistemas de salud como un todo; las expectativas legítimas y algunas de tipo universal, por ejemplo, relacionadas con sus derechos humanos o respeto a derechos básicos. Todo lo anterior, en el concepto de Trato, representa un juicio más global y en general es a largo plazo.

Dentro de esta perspectiva, este proyecto, impulsado con un enfoque centrado en el paciente, pretende determinar en qué medida las personas piensan o sienten que se está cumpliendo con un Trato Digno en la atención de salud. En este contexto,

⁴ Pérez J.V., Universidad Miguel Hernández, Departamento de Psicología, España, Pezoa G.M., Superintendencia de Salud, Departamento de Estudios y Desarrollo.

⁵ Pezoa G. M, Elementos que contribuyen a la satisfacción y calidad percibida en la atención hospitalaria, SIS, 2013.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

considerando la experiencia internacional y de Chile respecto de este tema, queda en evidencia la importancia y la justificación para construir un instrumento que permita medir Trato Digno y, a su vez, implementar Índices de Trato en beneficio de algunas acciones que se podrían realizar para detectar el riesgo de situaciones que pongan al usuario en condición de vulnerabilidad e incumplimiento de sus derechos respecto del Trato Digno, entre otros.

Con todo, es de especial importancia construir un Índice de Trato Digno o indicadores que permitan monitorear en el tiempo el comportamiento de este aspecto. Papel que compete a la Superintendencia de Salud, mediante sus funciones de control y fiscalización.

En este contexto, es muy relevante conocer la opinión de los usuarios e indagar en ellos, a través de un Estudio Cualitativo, los temas centrales, dimensiones de valor y otros elementos que relacionan con el Trato Digno, los que a la vez, servirán de insumo para las otras fases de la investigación y para levantar una propuesta metodológica que sustente la construcción de un Índice de Trato Digno.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Comprender e identificar los elementos y aspectos relevantes para el paciente, asociados a Trato Digno en la atención de salud.

2.2 Objetivos Específicos

- 1) Analizar y determinar los principales conceptos de Trato Digno con los respectivos atributos que lo componen.
- 2) De-construir el proceso de experiencias respecto de las etapas que experimentó el usuario (nacionales y migrantes) sobre Trato Digno en la atención de salud, identificando elementos o aspectos relevantes respecto de las expectativas, emociones, conocimiento de lo que esperan y valores que le asignan.
- 3) Explorar y distinguir los principales conceptos, atributos, incluyendo aspectos de valor y aspectos culturales respecto al Trato Digno en migrantes.
- 4) Identificar el grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre los aspectos específicos relacionados con Trato Digno en la ley de Deberes y Derechos del Paciente.
- 5) Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto del Trato Digno en la atención de salud acerca de la información, la privacidad, confiabilidad, respuesta oportuna (dolor físico, emocional, tiempo de espera), participación en la toma de decisiones, comunicación, trato respetuoso y amable.
- 6) Identificar los principales actores u otros aspectos que ellos identifican como obstaculizadores en el conocimiento y en la práctica de Trato Digno.
- 7) Identificar las áreas problemáticas al requerir o recibir atención de salud en los distintos establecimientos públicos o privados que tienen los usuarios respecto del Trato Digno.

3. METODOLOGÍA

Investigación con metodología de tipo cualitativa. La propuesta de la (o las) técnica(s) será presentada por la empresa que postula.

Dentro del marco de la investigación se valorará la triangulación metodológica. Los métodos empleados deberán permitir una mayor profundización del estudio tales como: técnicas proyectivas, experienciales, de observación participativa, evocación de imágenes u otras que permitan ir más allá del análisis de discurso. Éstas, deben permitir el logro de los objetivos en torno a la identificación de las dimensiones de valor, atributos y a de-construir la experiencia vinculada al Trato Digno.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

3.1. Universo y Muestra

El universo está constituido por usuarios pertenecientes al Fonasa e Isapres abiertas que se hayan atendido en prestadores de salud públicos y privados, en atención cerrada (hospitales o clínicas) y atención abierta (Consultorios, Centros de Salud Familiar (CEFAM), entre otros). Incluye usuarios nacionales y migrantes, hombres y mujeres de 18 años o más, pertenecientes a los distintos niveles socioeconómicos, residentes en el Gran Santiago y en las ciudades de Arica, Antofagasta, Valparaíso y Concepción. Se han elegido estas regiones porque concentran un mayor número de migrantes y tres de ellas tienen mayor disposición de prestadores de salud.

La muestra será propuesta por la empresa que postula a la licitación, si utiliza focus group, deberá especificar detalladamente el diseño muestral, indicando el llenado de celdas, número de focus, unidades y variables que conforman la muestra.

Las bases de datos serán proporcionadas por la Superintendencia a la empresa que se adjudique el estudio.

Por otro lado, la propuesta debe contener las especificaciones del diseño técnico sobre las técnicas empleadas, criterios y variables utilizadas en el proceso de selección de la muestra.

4. ASPECTOS A CONSIDERAR

1. Las inconsistencias de tipo técnico y otros errores generales en la propuesta que realice la Consultora que postula a la licitación, influirá en la calificación final de ésta.
2. 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.
3. Cabe señalar, que se exigirá a la Consultora, 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 y productos comprometidos, ortografía y redacción. De no ser así, el trabajo no será aprobado.
4. Los resultados serán presentados en un informe que dé cuenta del estudio y de los resultados de las técnicas empleadas. Estos resultados serán presentados, en las sesiones necesarias, a los directivos de la Superintendencia de Salud u otros grupos de interés, los que, en total, no serán más de tres.
5. La Superintendencia será propietaria de las transcripciones u otros elementos resultantes del estudio y, en general todos los materiales intermedios y finales que se utilicen en el marco del estudio.
6. Se espera que los postulantes conozcan y revisen los estudios realizados anteriormente por la Superintendencia de Salud, los cuales se encuentran disponibles en: www.supersalud.gob.cl / Más de Supersalud / Biblioteca digital / Publicaciones / Documentos de trabajo, Estudios de Opinión⁶.

⁶ http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9004_recurso_1.pdf
http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9820_recurso_1.pdf
http://www.supersalud.gob.cl/normativa/668/articles-7392_recurso_1.pdf



ANEXO N° 1-A
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA NATURAL
ID 601-12-LE18
"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

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 601-12-LE18
"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA

RAZÓN SOCIAL	
---------------------	--



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

RUT	
DOMICILIO	
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)

ANEXO N° 2-A DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA NATURAL ID 601-12-LE18 "ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"
--



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

El abajo firmante declara haber analizado las Bases de Licitación Pública **"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"** y las respuestas a las 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 601-12-LE18 "ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

El(Los) abajo firmante(s) declara(mos) haber analizado las Bases de Licitación **"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"** 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



UNIDAD DE ADQUISICIONES

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
OFERTA TÉCNICA
ID 601-12-LE18
“ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)”

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 del tipo de estudio	Página n° _____

Fecha: _____

.....



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

(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 601-12-LE18

"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

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)

UNIDAD DE ADQUISICIONES

III. Experiencia del equipo en proyectos relevantes.

Nº	Nombre del coinvestigador	Profesión / Grados Académicos / Oficio	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 Equipo propuesto en su oferta.
- ☒ Para evaluar la experiencia de los profesionales ofertados, se considerará solo la experiencia en proyectos relevantes, definiéndose para este proceso de licitación "Proyectos Relevantes" como sigue:
PROYECTOS RELEVANTES= ESTUDIOS EJECUTADOS Y DE LOS CUALES HAYA FORMADO PARTE EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS (2015-2017) QUE DIGAN ESTRUCTURA RELACIÓN CON LAS MATERIAS DE ESTUDIO FIJADAS EN LAS BASES TÉCNICAS Y LAS METODOLOGÍAS DE TRABAJO TAMBIÉN DEFINIDAS EN EL MISMO DOCUMENTO.
- ☒ La presentación de este Formulario deberá ser acompañada por la documentación que acredite la información entregada. 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 601-12-LE18
"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

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 601-12-LE18
"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD
(NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"

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:

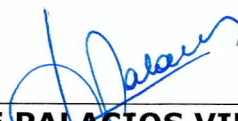
CARGO	DEPARTAMENTO	NOMBRE
JEFE DEPTO. ESTUDIOS Y DESARROLLO (S)	ESTUDIOS Y DESARROLLO	MARLENE SÁNCHEZ
ANALISTA DEPTO. ESTUDIOS Y DESARROLLO	ESTUDIOS Y DESARROLLO	RAÚL POBLETE
COORDINADORA DE GESTIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	CONSUELO GUTIÉRREZ PÉREZ O QUIEN SE DESIGNE

3° LLÁMASE a licitación pública para los efectos de contratar el servicio de **"ESTUDIO SOBRE TRATO DIGNO EN USUARIOS DEL SISTEMA DE SALUD (NACIONALES Y MIGRANTES INTERNACIONALES)"**, ID 601-12-LE18, en conformidad a las Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos, que se aprueban en este acto.

4° 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 de 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.



**FEE PALACIOS VILLEGAS
JEFE DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (S)**

DISTRIBUCIÓN:

- Depto. Administración y Finanzas
- Unidad de Adquisiciones
- Unidad de Servicios Generales
- Oficina de Partes
- Archivo
- Jira: RAC-270