



UNIDAD DE ADQUISICIONES

FIS/FPV/CSM/TNA/SCG

**APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA, SUS ANEXOS Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA PARA "CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD", ID 601-18-LP18.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 601**

**Santiago, 03 OCT 2018**

**VISTO:** lo dispuesto en la Ley N°21.053, que aprobó el presupuesto del Sector Público para el año 2018; en el DFL N°1, de 2005, de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 2763, de 1979, y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y el Decreto Afecto N° 64, de 1 de octubre de 2018, del Ministerio de Salud, ; y

#### **CONSIDERANDO**

**1°** Que esta Superintendencia requiere la **"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**, de acuerdo a las condiciones y características definidas en las presentes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos.

**2°** Que, es menester contar con los servicios referidos, que constituyen un apoyo a las funciones de este Organismo y no está dentro del ejercicio de sus potestades.

**3°** 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](http://www.mercadopublico.cl), los servicios requeridos no se encontraban disponibles, según certificación de fecha 3 de octubre 2018 efectuada por el Jefe de la Unidad de Adquisiciones.

**4°** Que, en consecuencia y en mérito de lo expuesto previamente, para la contratación requerida se hace necesario llamar a

licitación pública, debiendo ésta regularse por bases aprobadas mediante su resolución respectiva.

5º Que el proceso de licitación que se regula por las presentes Bases no excederá, según las estimaciones presupuestarias, el monto de \$90.000.000 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 producto del Convenio de Colaboración suscrito entre la Superintendencia de Salud y la Subsecretaría de Hacienda con fecha 27 de agosto de 2018 en el marco del Programa de Modernización del Sector Público; 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 DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**, cuyo texto es el siguiente:

<p style="text-align: center;"><b>BASES ADMINISTRATIVAS</b> <b>ID 601-18-LP18</b> <b>"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"</b></p>
--

#### 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 **de Servicios para la Automatización del Procedimiento Resolutivo y Diseño de una Nueva Plataforma de Tramitación Electrónica de Reclamos para la Superintendencia de Salud**, cuyo objetivo se encuentra definido en forma detallada en las Bases Técnicas que forman parte de la presente licitación.

La presente licitación pública corresponde a aquellas contrataciones iguales o superiores 1.000 UTM e inferiores a 5.000 UTM, **siendo el monto máximo disponible para el servicio, la suma de \$90.000.000.-, impuesto incluido (noventa 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

<b>Fecha de Publicación</b>	A más tardar el día hábil siguiente desde la total tramitación de la resolución que aprueba el llamado a licitación pública.
<b>Fecha Inicio de Preguntas</b>	El <b>mismo día</b> de la publicación del llamado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>
<b>Fecha Final de Preguntas</b>	Hasta el día 6 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , a las 17:00 horas.
<b>Fecha de Publicación de Respuestas</b>	El día 10 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , 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 <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> en el ID de la presente licitación.
<b>Entrega garantía de Seriedad de la Oferta</b>	Hasta el día 20 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , 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.
<b>Fecha de Cierre Recepción de Ofertas</b>	El día 20 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , hasta las 15:10 horas.
<b>Fecha de Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas.</b>	El día 20 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , hasta las 15:15 horas.
<b>Plazo estimado de Evaluación</b>	10 días hábiles desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
<b>Fecha estimada de adjudicación</b>	Hasta el día 20 hábil desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
<b>Entrega garantía Fiel Cumplimiento del Contrato.</b>	Hasta el día 6 hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación del llamado licitatorio en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .
<b>Suscripción del Contrato</b>	Hasta el día 30 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .
<p>Salvo que se señale lo contrario, los plazos de días establecidos en el presente cronograma son de <b>días corridos</b>. 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.</p>	

### **3. ORDEN DE PRECEDENCIA DE LOS DOCUMENTOS**

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

- 1) Las presentes Bases Administrativas y Técnicas, sus anexos, las consultas y respuestas y modificaciones y/o aclaraciones.
- 2) El contrato definitivo.
- 3) La oferta adjudicada con todos sus documentos anexos.
- 4) La resolución de adjudicación.
- 5) Orden de compra que emita la Superintendencia.

### **4. NOTIFICACIONES**

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

### **5. PLAZOS**

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

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

### **6. PREGUNTAS Y MODIFICACIONES**

#### **a. Preguntas y Respuestas**

Las preguntas de los oferentes deberán formularse a través del sistema [www.mercadopublico.cl](http://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](http://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](http://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 para la contratación del servicio:

LÍNEA DE COMPRA
SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD.

## **8. OFERENTES**

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

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

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.

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.

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.

## **9. OFERTAS**

### **9.1. Antecedentes.**

Las ofertas tendrán una validez no inferior a 90 días, plazo que será computado a contar de la fecha fijada para la apertura del proceso de licitación. Cada proponente podrá presentar una propuesta.

**La propuesta deberá referirse a la totalidad de los bienes y/o servicios que se licitan e indican en las bases técnicas y anexo económico. No se aceptarán ofertas parciales.**

Los oferentes deberán presentar sus ofertas a través del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), dentro del plazo de recepción de las mismas establecido en el

Cronograma, en los Anexos definidos para tal efecto en 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](http://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. Si se comprueba la presentación de los antecedentes señalados en forma posterior al acto de apertura, se seguirá lo establecido en el punto "DE LOS ERRORES U OMISIONES FORMALES O FALTA DE ANTECEDENTES DURANTE LA EVALUACIÓN", de las presentes Bases Administrativas, sin perjuicio de que proceda declarar inadmisibles la oferta de acuerdo a lo establecido en el artículo 9 de la Ley N°19.886 tratándose de aquellos documentos esenciales de la licitación. No se considerarán aquellas ofertas que no se encuentren amparadas por la garantía de Seriedad de la Oferta en caso de haber sido requerida.

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

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

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

### **9.2. Antecedentes Administrativos**

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

### **9.3. Oferta Técnica**

- Anexo N° 3, Experiencia del oferente.
- Anexo N° 4 Condiciones Inclusivas.
- Anexo N° 5, Adscripción a licencia médica electrónica.

### **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](http://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 irroge la ejecución del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

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

## **10. UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES**

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

Cuando se trate de adquisiciones inferiores a 1.000 UTM, el representante de la unión temporal de proveedores deberá adjuntar al momento de ofertar, el documento público o privado que da cuenta del acuerdo para participar de esta forma. Para contrataciones iguales o superiores al monto indicado, y sin perjuicio del resto de las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, el acuerdo en que conste la unión temporal deberá materializarse por escritura pública, como documento para contratar, sin que sea necesario constituir una sociedad.

La Superintendencia exigirá la inscripción en el Registro de Proveedores para suscribir el contrato, por lo que cada proveedor de dicha unión temporal deberá inscribirse.

Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la Unión individualmente considerado. En caso de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la Unión, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o se desiste de su participación en el respectivo proceso.

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

## **11. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

Para caucionar la seriedad de sus ofertas, todos los proponentes deberán entregar una garantía extendida a nombre de la Superintendencia de Salud, RUT 60.819.000-7, por un monto de **\$500.000.- (quinientos mil pesos)** y una vigencia de 90 días corridos a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas.

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

El documento otorgado físicamente deberá ser entregado en la Oficina de Partes de la Superintendencia, ubicada en 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 la CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, ID 601-18-LP18"**.

La falta o constitución errónea de esta garantía facultará a la Superintendencia para eliminar del proceso de selección al proponente infractor.

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

- a. Respecto de aquellos oferentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o rechazadas, se efectuará dentro del plazo de 10 días contado desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad.
- b. Respecto de aquellos oferentes 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.
- c. Respecto del adjudicatario, le será devuelta contra presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

## **12. APERTURA DE LAS OFERTAS**

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

## **13. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

### **13.1 Antecedentes.**

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

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

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

### **13.2 Comisión Evaluadora**

La apertura, análisis y evaluación de todas las ofertas que se realicen en el presente procedimiento, estarán a cargo de la Comisión Evaluadora, designada para estos efectos, mediante el acto administrativo respectivo que apruebe las presentes Bases, e integrada



UNIDAD DE ADQUISICIONES

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 UNIDAD PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN
JEFE SUBDPTO. DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ANALISTA DE CONTROL DE GESTIÓN INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES	INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES

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

La integración de la Comisión Evaluadora se publicará en el Sistema de Información.

Corresponderá especialmente a esta Comisión:

1. Verificar la admisibilidad de las propuestas en conformidad a lo previsto en las presentes Bases.
2. 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.
3. Elaborar el Informe de Evaluación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N°19.886.

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

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

### 13.3 Criterios de Evaluación

Para la proposición de adjudicación de la presente licitación, las ofertas serán evaluadas técnica, económica y administrativamente. La evaluación se llevará a cabo mediante la aplicación de los criterios de evaluación, puntajes y ponderadores que se detallan a continuación:

<b>Criterios / Subcriterios de Evaluación</b>	<b>Puntaje Máximo</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Oferta Económica</b>		<b>40%</b>
Precio mínimo ofertado por el servicio	100	40%
<b>Experiencia del oferente</b>		<b>50%</b>
Experiencia del oferente en servicios relacionados con la materia objeto de la contratación.	100	30 %
Experiencia del Equipo en Proyectos Relevantes	100	20 %
<b>Criterio Inclusivo</b>		<b>5%</b>
Condiciones inclusivas	100	4%
<b>Adscripción y uso de licencia médica electrónica</b>		<b>1%</b>
<b>Cumplimiento de Requisitos Formales</b>		<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

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:

**FÓRMULA PUNTAJE FINAL PONDERADO:**

***PUNTAJE FINAL PONDERADO = PUNTAJE OFERTA ECONÓMICA + PUNTAJE EXPERIENCIA DEL OFERENTE + PUNTAJE CRITERIO INCLUSIVO + ADSCRIPCIÓN Y USO DE LICENCIA MÉDICA ELECTRÓNICA + PUNTAJE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES***

**13.4 Evaluación Oferta Económica (40%)**

Este criterio será evaluado considerando los precios unitarios ofertados para el servicio definido.

Se asignará el puntaje máximo, que corresponde a 100 puntos, a aquel proponente que oferte el menor precio. El resto de los oferentes obtendrá su respectivo puntaje con la aplicación de la siguiente fórmula:

***Puntaje Oferta Económica = ((Precio total mínimo ofertado/Precio total ofertado en análisis) x 100) x 40%***

**13.5 Evaluación Oferta Técnica (50%)**

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

<b>Nº</b>	<b>Subcriterio</b>	<b>Ponderación</b>
1	Experiencia del oferente en servicios relacionados con la materia objeto de la contratación.	30%

3	Experiencia del Equipo en Proyectos Relevantes	20%
---	--	-----

### 13.5.1 Experiencia del oferente en servicios relacionados con la materia objeto de la contratación (30%)

El oferente deberá indicar la cantidad de proyectos implementados satisfactoriamente en los que ha trabajado relacionados con materia de esta licitación. Además, deberá adjuntar a su oferta los correspondientes certificados de implementación satisfactoria firmados por los clientes, de acuerdo al formato adjunto como **Anexo N° 3**.

Se establece que el cálculo de la cantidad de proyectos se realizará de acuerdo a lo declarado y a la cantidad de certificados entregados. Por ejemplo, si el proveedor declara haber realizado o participado en 5 proyectos, pero entrega sólo 3 certificados de implementación satisfactoria, se contabilizarán sólo 3 proyectos, por tanto, obtiene 25 puntos. En caso que el oferente declare 6 proyectos y entregue 10 certificados de implementación satisfactoria, se contabiliza lo declarado y respaldado, es decir 6 proyectos y, por tanto, obtiene 50 puntos. El puntaje máximo a obtener en este subcriterio es de 100 puntos, si cumple con todos los requerimientos.

El puntaje para este criterio será asignado de acuerdo a la siguiente tabla:

N° de Proyectos	Puntaje
1-3	25 puntos
4-7	50 puntos
8-10	75 puntos
Más de 10	100 puntos

**Si un oferente no presenta proyectos relacionados con materia de esta licitación implementados satisfactoriamente su oferta será declarada inadmisibles.**

***Puntaje ponderado experiencia del oferente (30%) = puntaje obtenido x 30%***

### 13.5.2 Experiencia del equipo en proyectos relevantes (20%)

Se refiere a la Formación técnica del Equipo en cuanto a los perfiles académicos de los miembros del equipo.

Para evaluar este Subcriterio, el proponente debe entregar la información usando el **Anexo N° 3 "Oferta Técnica"** adjuntando los documentos que lo avalen (currículum y certificados que lo acrediten).

Se asignará puntaje de acuerdo a la siguiente tabla:

Formación técnica del Equipo	Puntaje
El 100% del equipo que se presenta demuestra formación técnica acorde a las necesidades del proyecto.	100
El 75% del equipo que se presenta demuestra formación técnica acorde a las necesidades del proyecto.	75
El 50% del equipo que se presenta demuestra formación técnica acorde a las necesidades del proyecto.	50

La formación técnica será la que el oferente demuestre adjuntando y presentando los certificados que refrenden la calificación informada.

Los oferentes deberán informar su experiencia haciendo uso del **Anexo N° 3, "Oferta Técnica"** y adjuntando todos los documentos de respaldo que estime necesarios para demostrar su experiencia calificada.

**Si un oferente presenta un equipo de trabajo que no acredite la formación técnica de a lo menos el 50% de las personas, en materias relacionadas al proyecto que se licita, su oferta será declarada inadmisibile.**

El puntaje ponderado de cada oferente se calculará aplicando la siguiente fórmula:

**Puntaje ponderado experiencia del equipo (20%)= puntaje obtenido x 20%**

### 13.6 Evaluación Criterio Inclusivo (5%)

Los oferentes deben informar las condiciones inclusivas que tienen de acuerdo al detalle solicitado en el **Anexo N° 4 "Condiciones Inclusivas"**.

Este criterio se evaluará considerando que el oferente fomente la inclusión laboral, contratando trabajadores con discapacidad, jóvenes, personas pertenecientes a pueblos originarios, o contar con certificación en responsabilidad social empresarial de acuerdo a los tramos y puntajes que en cada caso se indican:

Tramos	Puntaje
Cuenta con tres trabajadores con discapacidad, jóvenes, personas pertenecientes a pueblos originarios, o contar con certificación en responsabilidad social empresarial	100
Cuenta con dos ttrabajadores con discapacidad, jóvenes, personas pertenecientes a pueblos originarios, o contar con certificación en responsabilidad social empresarial.	80
Cuenta con un trabajador con discapacidad, jóvenes, personas pertenecientes a pueblos originarios, o contar con certificación en responsabilidad social empresarial.	50
No cuenta con trabajadores con discapacidad, jóvenes, personas pertenecientes a pueblos originarios, o contar con certificación en responsabilidad social empresarial	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, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- 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, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- 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, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- 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 Responsabilidad Social Empresarial

- El proveedor debe remitir el certificado Responsabilidad Social Empresarial
- Si el oferente no adjunta en el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la información solicitada en el **Anexo N° 4 "Condiciones Inclusivas"**, se le asignará "0" (cero) puntos en este criterio.

***Puntaje ponderado condiciones inclusivas = puntaje obtenido x 4%***

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

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

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

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

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

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

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

### 13.8 Evaluación Criterio Cumplimiento Requisitos Formales (5%)

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.	100 (cien) puntos

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

***Puntaje Cumplimiento Requisitos Formales = puntaje final obtenido x 5%***

### 13.9 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 "**Oferta Económica**"
- Si aún persiste un empate entre ofertas la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Experiencia del Oferente**".

## 14. **RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO**

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

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

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las

bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información.

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

En estos casos, la Superintendencia comunicará al oferente las omisiones detectadas y le concederá un plazo fatal de 24 horas para que las subsane, el que será computado a contar de la fecha y hora en que la Superintendencia, a través del Foro Inverso de [www.mercadopublico.cl](http://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](http://www.chileproveedores.cl).

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

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

## **17. ADJUDICACIÓN**

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

La adjudicación de la propuesta se hará, por resolución fundada de la Superintendencia y publicada en el Sistema de Información, a la oferta mejor evaluada de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en las presentes bases. 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 que dé cuenta de

las razones que justifican el incumplimiento del plazo, señalando un nuevo plazo para la adjudicación. En efecto, si la Superintendencia no adjudicare en el tiempo indicado por la complejidad de las ofertas y/o la falta de antecedentes, como únicas causales para estos efectos, informará de esta circunstancia dentro de las 48 horas previas a la fecha de adjudicación, señalando claramente las razones mencionadas que han impedido llevar con normalidad el proceso, e indicará un nuevo plazo de adjudicación que no excederá de 15 días contados desde la fecha en que debió realizarse la adjudicación original. De esta manera, dispuesto un nuevo plazo de adjudicación, se entenderá ampliado el plazo siguiente de cada etapa del calendario señalado en el Sistema de Información, debiéndose sumar el número de días correspondiente. Todo este proceso será informado exclusivamente a través del Sistema de Información y se entenderá notificado de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de la Ley de Compras Públicas. Además, en el mismo acto, 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 garantías respectivas en el plazo de cinco días, contado desde su vencimiento.

En caso que el proponente adjudicado no se encuentre inscrito en el Registro de 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](mailto:scarrasco@superdesalud.gob.cl).

### **18. READJUDICACIÓN**

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

Si el adjudicatario no acepta la adjudicación o se desiste de firmar el contrato definitivo, en caso que proceda, dentro del plazo establecido en las presentes Bases para estos efectos.

Si el adjudicatario no acompaña la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, en caso que proceda, dentro del plazo establecido en las presentes Bases para estos efectos.

Si el adjudicatario no se encontrare inscrito en Chile Proveedores, para suscribir el contrato definitivo, de conformidad a lo dispuesto en las presentes Bases.

Si el adjudicatario al momento de suscribir el contrato en caso que proceda, fuera inhábil para contratar con entidades del Estado, y éste no resolviera la inhabilidad en un plazo de 72 horas.

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





UNIDAD DE ADQUISICIONES

### **19. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Para caucionar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato una vez producida la adjudicación, el adjudicado entregará una garantía, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT 60.819.000-7, cuyo monto ascenderá a un **5% del valor total del contrato**. La garantía debe ser expresada 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 la CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, ID 601-18-LP18". "**

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 cumplimiento a la Superintendencia, hasta el día 6 hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación del llamado licitatorio en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

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 15 días, luego de lo cual la Superintendencia procederá a poner término al contrato.

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

## **20. CONTRATO**

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

El contrato deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a. La individualización del proveedor,
- 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 respecto a 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 de 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 de 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 de que el Proveedor se obliga al cumplimiento de lo establecido en La Política General de Seguridad de la Información de la Superintendencia.
- o. La fijación de domicilio convencional de las partes en la comuna y ciudad de Santiago para prorrogar la competencia de sus Tribunales Ordinarios.

## **21. VIGENCIA DEL CONTRATO**

El contrato comenzará a regir a contar de la fecha en que se notifique al adjudicatario el acto administrativo que lo aprueba, de acuerdo a lo establecido en el punto denominado "NOTIFICACIONES" de las presentes Bases Administrativas. Sin perjuicio de lo anterior, se deja establecido que, por razones de buen servicio, la prestación de los servicios podrá comenzar a ejecutarse con anterioridad a dicho acto administrativo, sin embargo, en este



UNIDAD DE ADQUISICIONES

caso no procederá pago alguno mientras no se encuentre totalmente tramitado el contrato.

Su vigencia será hasta la entrega final de acuerdo a lo señalado en las bases técnicas.

## **22. CONTRAPARTE TÉCNICA DE LA SUPERINTENDENCIA**

La administración del contrato estará a cargo de la Contraparte Técnica de la Superintendencia, labor que será realizada por la **Jefatura de la Unidad de Planificación y Control de Gestión** 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 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 del suministro y/o servicios contemplados en las Bases Técnicas.
- c. Supervisar, coordinar y fiscalizar el debido cumplimiento del contrato y de todos los aspectos considerados en las Bases.
- d. Fiscalizar que la ejecución del contrato se ciña estrictamente a lo indicado en las Bases y en los demás documentos que rigen la licitación.
- e. Efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos y/o servicios que serán entregados por el Proveedor.
- f. Controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones del Proveedor, manteniendo un permanente control sobre la ejecución del contrato, a través de cualquier medio o forma que resulte idónea para el efecto, y en particular los mecanismos establecidos en las Bases de la Licitación.
- g. Comunicarse por cualquier vía con el encargado del Proveedor, dándole observaciones de forma y fondo del desarrollo del contrato.
- h. Convocar al Proveedor a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los bienes y/o servicios contratados.
- i. Proporcionar al Proveedor la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
- j. Evaluar los informes entregados por el Proveedor. Su aprobación o rechazo será comunicado al Proveedor vía correo electrónico u otro medio idóneo, con copia al Encargado Técnico designado por él.
- k. Emitir los Informes de Cumplimiento del Proveedor.
- l. Velar por el correcto desarrollo del contrato, informando mediante correo electrónico a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas en caso que deban aplicarse multas respecto de las obligaciones asumidas por el Contratista en virtud del contrato.
- 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 suministro y/o servicio contratado, como asimismo dar tramitación a los pagos y a las multas que procedan.
- o. Las demás que le encomienden las Bases.

## **23. PRECIO Y FORMA DE PAGO**

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



Los pagos se realizarán de acuerdo a las siguientes etapas:

- 15% del total al momento de la aprobación del entregable "0.a"..
- 20% del total al momento de la aprobación de los entregables "A.1.a", "B.1.a", "B.1.b" y "C.1.a".
- 35% del total al momento de la aprobación de los entregables "A.2.a", "A.2.b", "B.2.a", "B.2.b" y "C.2.a".
- 30% del total al momento de la aprobación de los entregables "A.3.a", "B.3.a", "B.3.b" y "C.3.a".

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), 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 que el proveedor adjudicado emita factura electrónica, ésta deberá ser enviada al correo [factura.electronica@superdesalud.gob.cl](mailto:factura.electronica@superdesalud.gob.cl); la factura no será ingresada formalmente a la institución si no es recibida en este correo electrónico.

## **24. INCUMPLIMIENTOS, SANCIONES Y MULTAS AL PROVEEDOR**

### **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.





UNIDAD DE ADQUISICIONES

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

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

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

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

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

#### **b. Procedimiento de Aplicación de Multas**

Cuando la Contraparte Técnica de la Superintendencia 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 a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, quien dará aviso escrito al Proveedor a su domicilio indicado en el contrato, indicándole en forma precisa la situación verificada y la multa que corresponda aplicarse.

El Proveedor 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 a la Jefatura 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**

<b>N°</b>	<b>Causales</b>	<b>Categoría</b>	<b>Multa Aplicable</b>
1	Por cada día de atraso, a partir del segundo día corrido de atraso del entregable acorde a la carta Gantt presentada en la reunión inicial.	Muy grave	10 UF
2	El entregable no cumple con lo solicitado por la Superintendencia, esto aplica para todos los entregables definidos.	Grave	5 UF

NOTA: La UF (Unidad de Fomento) aplicable, será la correspondiente a la fecha de la resolución que aprueba la aplicación de la multa respectiva.

Las multas se aplicarán por cada vez que se verifique una causal que individualmente considerada la haga procedente. Las multas a cualquier otro incumplimiento considerado en estas bases, serán aplicadas de acuerdo a la tabla precedente.

El tope máximo para la aplicación de multas será de 50 UF (Cincuenta unidades de fomento). Cumplido éste la Superintendencia podrá poner término anticipado del contrato.

### **25. CESIÓN DEL CONTRATO**

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

### **26. TRABAJADORES DEL PROVEEDOR Y SUBCONTRATACIÓN**

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

Durante la ejecución del contrato, el Proveedor sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas. Para proceder con estas subcontrataciones el Proveedor deberá solicitar, por escrito, autorización a la Contraparte Técnica, y deberá constatar y acreditar que los socios o administradores de las empresas subcontratadas no se encuentren afectados 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



UNIDAD DE ADQUISICIONES

previsionales deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento. En caso de que el Proveedor registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el Proveedor acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. La Superintendencia exigirá que el Proveedor proceda a dichos pagos y le presente los documentos que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

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

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

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

## **28. CONFIDENCIALIDAD**

Los informes, antecedentes, datos, y cualquier otro tipo de información conocida o generada a partir del contrato, tendrá carácter de confidencial, no pudiendo el Proveedor 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 cláusula 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 se obliga a mantener estricta reserva y a no usar, a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros, ni divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida.

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



## **29. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

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

- a. Estado de notoria insolvencia del Proveedor, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
- b. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo establecido las Bases de Licitación;
- c. Falta de veracidad o exactitud en la documentación o antecedentes que el adjudicatario presente, sea con relación a las Bases Administrativas y/o Técnicas o de los subcontratistas, en su caso;
- d. La no entrega en el plazo convenido del suministro y/o servicios comprometidos en las condiciones y periodicidad requeridas, y superando los plazos correspondientes a la aplicación de multas;
- e. No dar solución a errores o fallas contenidas en los informes requeridos en las Bases, que no se cumplan con los contenidos mínimos solicitados, todo ello de acuerdo a lo informado por la Contraparte Técnica;
- f. Si durante la vigencia del contrato, la Superintendencia comprueba que la calidad del suministro y/o servicio contratado no corresponde a la que se tuvo en consideración al momento de la adjudicación;
- g. Cesión total o parcial del contrato;
- h. Si el Proveedor se encuentra en proceso concursal de liquidación o se encuentra en notoria insolvencia, o inicia proposiciones de convenio con sus acreedores.
- i. Insolvencia del Proveedor;
- j. Aplicación reiterada de multas, entendiéndose por "reiterada" la acumulación de tres o más multas en un mes o dentro de un periodo de seis meses;
- k. El tope máximo para la aplicación de multas será de 50 UF (Cincuenta unidades de fomento), cumplido éste la Superintendencia podrá poner término anticipado del contrato.
- l. Infracción al deber de confidencialidad de la información;
- m. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la sociedad ejecutora. En tales eventos la entidad contratista tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a la Superintendencia, dentro del plazo de diez días contados desde el suceso respectivo;
- n. Subcontratación sin aviso, ni autorización previa de la Superintendencia; y
- o. Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Proveedor, tales como incumplimiento que impida o dificulte notoriamente la correcta y oportuna ejecución de las prestaciones objeto del contrato y que afecte el normal funcionamiento de la Superintendencia de Salud.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales de incumplimiento grave señaladas en las presentes bases, la Superintendencia cobrará y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento sin necesidad de requerimiento ni acción judicial alguna, y de acuerdo al procedimiento que corresponda según su naturaleza.

Todo lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Superintendencia en contra del Proveedor.



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

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

### **30. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

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

## **BASES TÉCNICAS**

**ID 601-18-LP18**

**"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**

### **1. OBJETIVO:**

La Superintendencia de Salud requiere modernizar sus procesos de atención ciudadana vinculados con la gestión de reclamos con la finalidad de reducir los tiempos de resolución, entregando al usuario información oportuna, de calidad y cercana a través de plataformas remotas, para proteger más y mejor los derechos en salud de las personas, poniendo énfasis en la cercanía, eficiencia, transparencia y la satisfacción con nuestros servicios.

### **2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO:**

#### **2.1 Introducción**

La Superintendencia de Salud requiere ejecutar un proyecto de modernización institucional denominado "Mejora integral del servicio de resolución de reclamos de beneficiarios contra aseguradoras de la Superintendencia de Salud", en el marco del convenio de colaboración suscrito con la Subsecretaría de Hacienda con fecha 12 de septiembre de 2018, el cual tiene por finalidad modernizar de manera integral el servicio de resolución de reclamos de beneficiarios contra aseguradoras.

Por lo anterior requiere contratar los siguientes servicios:

- a) **Automatización de procedimiento resolutivo:** El objetivo de este componente es disminuir el tiempo de espera de la resolución de reclamos sobre alza de precio base y focalizar el trabajo de los analistas en la resolución de reclamos sobre materias de mayor complejidad. El resultado esperado es la automatización de la tramitación del 50% de los reclamos ingresados contra aseguradoras en la

Superintendencia de Salud, que corresponden a la señalada materia: Alza de Precio Base (APB).

- b) **Identificación de requisitos y diseño de una nueva plataforma de tramitación electrónica de reclamos:** El objetivo de este componente es identificar los requisitos tecnológicos y de estructura organizacional necesarios y el modelado de los procesos de reclamos que incorpore inteligencia artificial.

## 2.2 Requerimientos Técnicos

Para la realización de los proyectos requeridos por parte de la Superintendencia de Salud se requiere que el proveedor cuente con un equipo multidisciplinario con conocimientos en una diversidad de disciplinas, que son detalladas más adelante.

Lo anterior es necesario, toda vez que, por una parte este proyecto tiene un componente relevante asociado a ingeniería de procesos y operaciones, su rediseño y optimización. Adicionalmente, el componente de procesos y operaciones requiere comprensión del impacto para todos los grupos de stakeholders involucrados tanto internos a la organización de la Superintendencia de Salud como también frente a la ciudadanía. El objetivo central es dar un servicio de mejor calidad, con mayor satisfacción y eficiencia para resolver los problemas del sistema actual en beneficio de las personas que reclaman.

Este proyecto también tiene un componente muy relevante de conocimiento de sistema organizacional, donde se debe tener conocimientos específicos en temas asociados a gestión del cambio, cultura en las organizaciones, definición de roles y responsabilidades entre otros aspectos tradicionalmente vistos en organizaciones privadas y públicas, con o sin fines de lucro. Es fundamental que los equipos entiendan los problemas con una visión estratégica completa e integral, por lo que lo que se proponga e implemente debe considerar la problemática completa a la que está enfrentada la Superintendencia de Salud, en materia de reclamos y no sólo asociada a la materia Alza de Precio Base.

Asimismo, se requieren conocimientos relacionados con disciplinas de la analítica avanzada y tecnologías de información. Esto implica que para la realización del proyecto se requieren conocimientos profundos en matemáticas y estadística, modelamiento y programación de modelos avanzados. Estas disciplinas están vinculadas a temas como el machine learning, inteligencia artificial, data mining, inteligencia de negocios, etc.

Considerando lo anterior, para realizar estos proyectos las empresas interesadas debieran contar con al menos los siguientes tres tipos de perfiles y experiencias:

- 1) Ingenieros comerciales o ingenieros civiles (o similar) con experiencias en proyectos de consultoría estratégica, donde hayan trabajado en temas asociados a sistema organizacional, cambio cultural en las organizaciones, alineamiento de sistemas de incentivos, planificación estratégica, etc.
- 2) Ingenieros civiles (o similar) con experiencia en gestión de proyectos, rediseño de procesos, optimización de procesos, desarrollo de modelos, metodologías tipo lean operations, teoría de sistemas, six sigma, etc.
- 3) Ingenieros civiles en matemáticas, computación, TI, etc., licenciados en estadística, matemáticas, física, astrofísica, etc., Data Scientists o similar con experiencia en programación de modelos de analítica avanzada (ej: modelos predictivos y prescriptivos), en lenguajes de programación (ej: R, Python), manejo de grandes volúmenes y bases de datos, data mining, NLP (Natural Language Processing), análisis de sentimientos, Text Mining, reconocimiento de imágenes,

machine learning, etc.

### **3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PRODUCTO/SERVICIO:**

El proveedor adjudicado presentará a la Contraparte Técnica en una primera reunión, el diseño y metodología de trabajo, definiendo la correspondiente Carta Gantt para las entregas definidas para cada etapa que se señalan a continuación, indicando el método y equipo de trabajo y los alcances generales del proyecto y luego de una semana el proveedor debe entregar el entregable 0.a del diseño del proyecto.

#### **3.1 Etapa "A Automatización de procedimiento resolutivo alza de precio base (APB)"**

Esta etapa se compone de tres fases: "A.1 Levantamiento de datos", "A.2 Desarrollo de modelo" y "A.3 Pruebas".

La fase A.1 a realizarse en un plazo de 2 semanas, y que contempla la recopilación de textos (Reclamo APB, respuesta Isapre, sentencias, etc.) y un levantamiento de información de las bases de datos y tiempos promedios actuales de tramitación. Al final de esta fase se debe contar con el entregable A.1.a aprobado por la Superintendencia de Salud

La fase A.2 a realizarse en un plazo de 6 a 7 semanas, y que contempla el desarrollo de algoritmos de reconocimiento mediante OCR, desarrollo de algoritmos NER para detectar entidades nombradas –a definir con la Superintendencia de Salud las categorías y entidades que deben ser extraídas–, un análisis de la admisibilidad del reclamo acorde a los criterios de la Superintendencia de Salud, una clasificación automática de reclamos APB a materias y submaterias, y una automatización de los textos de respuesta. Al final de esta fase se debe contar con los entregables A.2.a, A.2.b y A.2.c aprobados por la Superintendencia de Salud.

La fase A.3 a realizarse en un plazo de 3 a 4 semanas, y que contempla al menos el desarrollo de un módulo para unificar los algoritmos desarrollados en la fase A.2, así como una simulación del proceso completo y verificación de la compatibilidad de los algoritmos desarrollados. Al final de esta fase se debe contar con el entregable A.3.a aprobado por la Superintendencia de Salud.

Nombre	Entregable	Fecha	Descripción
<b>A.1.a</b>	Informe de levantamiento de detecciones de textos APB	Fin semana 2	Informe que detalla los hallazgos del análisis de las textos de APB
<b>A.2.a</b>	Módulo: Reconocimiento de texto de APB y desglose de C.I.	Fin semana 3	Módulo en R/Python que permita determinar el tipo de reclamo APB ingresado y obtenga la información relevante de la cédula de identidad.
<b>A.2.b</b>	Módulo: Desglose de información de carta de APB	Fin semana 5-6	Módulo en R/Python que obtenga la información relevante del texto de APB ingresada por el usuario en el reclamo.
<b>A.2.c</b>	Módulo: Generación de carta respuesta a Isapre	Fin semana 7-8	Módulo en R/Python que asigne un texto de respuesta adecuada al reclamo ingresado y la complete de acuerdo a los datos del afiliado.



<b>A.3.a</b>	Módulo completo	Fin semana 11-12	Módulo en R/Python que simule el proceso completo de reclamo APB del usuario.
--------------	-----------------	------------------	---

### 3.2 Etapa "B Identificación de requisitos y diseño de la nueva plataforma de tramitación electrónica de reclamos".

Esta etapa se compone de tres fases: "B.1 Diagnóstico de información y situación actual", "B.2 Desarrollo de modelo" y "B.3 Implementación y pruebas".

La fase B.1 a realizarse en un plazo de 3 a 4 semanas, y que contempla al menos el levantamiento de información y análisis de bases de datos de reclamos, una serie de entrevistas con los stakeholders, el levantamiento de los procesos y mapeo de las etapas de cada proceso identificado, una evaluación de los sistemas involucrados en el proceso de gestión de los reclamos y la evaluación de factibilidad de automatización de algunas etapas en el proceso de admisión de reclamos. Al final de esta fase se debe contar con los entregables B.1.a y B.1.b. aprobados por la Superintendencia de Salud.

La fase B.2 a realizarse en un plazo de 5 a 6 semanas y que contempla al menos, la identificación de etapas críticas o de "cuello de botella" del proceso de reclamos, un rediseño de esas etapas críticas e iteraciones de optimización, un diseño de automatización de etapas identificadas en la fase de diagnóstico y la factibilidad de implementación de soluciones propuestas con sus iteraciones hasta llegar a soluciones estables. Al final de esta fase se debe contar con los entregables B.2.a y B.2.b. aprobados por la Superintendencia de Salud.

La fase B.3 a realizarse en un plazo de 3 a 4 semanas y que debe realizar una preparación a la gestión del cambio, una implementación y capacitación a las personas involucradas en los procesos a modificar, y una adecuación de los entregables acorde al feedback de los stakeholders. Al final de esta fase se debe contar con los entregables B.3.a y B.3.b aprobados por la Superintendencia de Salud.

Nombre	Entregable	Fecha	Descripción
<b>B.1.a</b>	Diagrama de procesos	Fin semana 4	Diagrama de proceso donde se muestren las relaciones que existen entre cada etapa del proceso, junto con los tiempos estimados de duración de cada una de ellas.
<b>B.1.b</b>	Propuesta de etapas a ser automatizadas	Fin semana 4	Listado de etapas identificadas dentro del proceso de admisión de reclamos que tengan potencial de ser automatizadas.
<b>B.2.a</b>	Rediseño diagrama de procesos	Fin semana 10	Diagrama de proceso rediseñado, considerando mejoras en las etapas identificadas como cuellos de botella. El proceso es iterativo, por lo que las etapas consideradas "cuellos de botella" cambiarán en cada una de las iteraciones, hasta llegar a una solución óptima en donde ya no sea factible seguir acortando los tiempos.
<b>B.2.b</b>	Diagrama de proceso automático	Fin semana 10	Diseño del proceso que se propuso automatizar en la Etapa 1
<b>B.3.a</b>	Diagrama final de proceso	Fin semana 14	Rediseño final del proceso tomando en cuenta feedback de las personas involucradas



<b>B.3.b</b>	Responsabilidades de cada persona	Fin semana 14	Documento que establezca las nuevas responsabilidades de las distintas personas involucradas en cada etapa del proceso
--------------	-----------------------------------	---------------	--

### 3.3 Etapa "C Clasificación de materias para Reclamos"

Esta etapa se compone de tres fases: "C.1 Levantamiento de datos", "C.2 Desarrollo de modelo" y "C.3 Pruebas".

La fase C.1 a realizarse en un plazo de 6 semanas, y que contempla la recopilación de los reclamos ingresados por cualquier medio de ingreso y una limpieza y preprocesamiento de los datos para preparar las bases de entrenamiento y testeo de clasificadores. Al final de esta fase se debe contar con el entregable C.1.a aprobado por la Superintendencia de Salud.

La fase C.2 a realizarse en un plazo de 3 a 4 semanas, y que contempla el modelamiento de los diferentes tipos de clasificadores con el conjunto de entrenamiento obtenido de la fase C.1, así como la revisión de diferentes modelos de machine learning (SVM, Random Forest, XGBoost, Redes neuronales, etc.), así como el estudio de la factibilidad de stacking de clasificadores para mejorar la capacidad predictiva de los modelos y la validación del modelo de clasificación. Al final de esta fase se debe contar con el entregable C.2.a aprobado por la Superintendencia de Salud.

La fase C.3 a realizarse en un plazo de 2 a 3 semanas, y que contempla la verificación de la precisión del modelo de clasificación y las pruebas del módulo clasificados con nuevas variables reveladas en la fase C.2 en el conjunto de datos. Al final de esta fase se debe contar con el entregable C.3.a aprobado por la Superintendencia de Salud.

Nº	Entregable	Fecha	Descripción
<b>C.1.a</b>	Reporte de datos	Fin semana 6	Reporte que detalle la calidad de los datos levantados, junto con los procesos de limpieza utilizados para correr los modelos clasificadores.
<b>C.2.a</b>	Modelo preliminar	Fin semana 9-10	Módulo en R/Python que ejecute un clasificador preliminar de materias y submaterias para los reclamos ingresados por usuarios. Este modelo entregará una base sobre la que se desarrollarán modelos más avanzados.
<b>C.3.a</b>	Modelo final	Fin semana 11-12	Módulo en R/Python que albergue el clasificador estable que entregue resultados a un nivel de precisión optimizado.

**ANEXO N° 1-A  
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA NATURAL  
ID 601-18-LP18  
CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE  
TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD"**

**A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA NATURAL**

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	
<b>DOMICILIO</b>	
<b>TELÉFONO DE CONTACTO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

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

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>TELÉFONO DE CONTACTO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

Fecha: \_\_\_\_\_

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

**ANEXO N° 1-B  
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA  
ID 601-18-LP18  
CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA  
PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA  
LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**

**A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA**

<b>TIPO DE PERSONA JURÍDICA (Ltda. S.A., E.I.R.L., Cía. Ltda. )</b>	
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>GIRO</b>	
<b>RUT</b>	
<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>TELÉFONO DE CONTACTO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO / WEB DE LA EMPRESA SI LO TUVIERA</b>	

<b>NOMBRE COMPLETO REPRESENTANTE LEGAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>PROFESIÓN</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	
<b>FECHA ESCRITURA PÚBLICA O ACTA DE SESIÓN EN QUE SE OTORGAN LOS PODERES AL REPRESENTANTE.</b>	
<b>N° DE REPERTORIO</b>	
<b>NOMBRE NOTARIO</b>	
<b>N° NOTARÍA Y COMUNA</b>	

(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**

<b>NOMBRE COMPLETO</b>	
<b>CARGO</b>	



UNIDAD DE ADQUISICIONES

<b>TELÉFONO DE CONTACTO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	

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 601-18-LP18  
CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL  
PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO UNA NUEVA PLATAFORMA  
DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**

El abajo firmante declara haber analizado las Bases de Licitación Pública **"CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD", ID 601-18-LP18** 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 601-18-LP18**  
**CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL**  
**PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE**  
**TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA**  
**DE SALUD**

El(Los) abajo firmante(s) declara(mos) haber analizado las Bases de Licitación **CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD”, ID 601-18-LP18** y las respuestas a las Consultas y Aclaraciones y que, habiendo tomado conocimiento de dichos documentos, la empresa representada ha realizado la oferta en conformidad con los mismos.

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

Se declara también que:

- No existen, entre los socios de la empresa, personas que sean funcionarios directivos de la Superintendencia o que sean personas ligadas a ellas por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- La empresa representada no es una sociedad de personas de las que aquéllos (funcionarios directivos de la Superintendencia) o éstas (personas ligadas a tales funcionarios por vínculos de parentescos) formen parte, ni una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada, en que las personas mencionadas sean accionistas, ni una sociedad anónima abierta, en que las referidas personas sean dueñas de acciones que representen más del 10% del capital.
- El(Los) abajo firmante(s) no detenta(n) la calidad de gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas.
- El(Los) abajo firmante(s) no se encuentra(n) en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4 de la Ley N°19.886, sobre Compras y Contratación Pública, especialmente en lo que se refiere a no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta.
- No ha sido sancionada, la persona jurídica representada, a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 8 y 10 de la Ley N°20.393.

Fecha: \_\_\_\_\_

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

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

**ANEXO N° 3  
EXPERIENCIA DEL OFERENTE  
ID 601-18-LP18  
CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO  
RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN  
ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

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

Cada oferente debe indicar en este Anexo, la información relacionada a la experiencia del oferente y del equipo de trabajo, que será evaluada según lo definido en los criterios de evaluación.

**Informa experiencia del oferente.**

Información solicitada	Cantidad de Proyectos
Proyectos implementados satisfactoriamente	

El oferente debe adjuntar toda la información de respaldo que considere relevante para complementar su oferta y acreditar los proyectos que informa, para lo cual deberá adjuntar los correspondientes certificados de implementación satisfactoria firmados por los clientes.

**Informa experiencia del equipo de trabajo.**

Nombre	Profesión o Grado Académico

Nota: el oferente puede agregar las filas que considere necesario para informar el equipo de trabajo.

El oferente debe adjuntar los documentos que avalen la experiencia del equipo de trabajo que presenta en su oferta.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Los documentos pueden ser, entre otros:

- Currículums
- Certificados
- Títulos

Fecha: \_\_\_\_\_

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

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

**ANEXO N° 4**  
**CONDICIONES INCLUSIVAS**  
**ID 601-18-LP18**  
**CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**  
**RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN**  
**ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

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

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

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

Certificado Responsabilidad Social Empresarial				
---	--	--	--	--

Fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 5**

**COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN USO DE LICENCIA MÉDICA ELECTRÓNICA**

**ID 601-18-LQ18**

**CONTRATACIÓN SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Sr. (a) \_\_\_\_\_

Presente

De mi consideración:

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

Saluda atentamente a Ud.

Fecha: \_\_\_\_\_

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

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

**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	
JEFA UNIDAD PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	TAMARA NÚÑEZ A.
JEFE SUB DPTO. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	CHRISTIAN SIFAQUI M.
AVALISTA DE CONTROL, DE GESTIÓN	INTENDENCIA DE FONDOS Y SEGUROS PREVISIONALES	ALEJANDRO SANTANDER C.



**3º LLÁMASE** a licitación pública para los efectos de contratar el "**SERVICIOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESOLUTIVO Y DISEÑO DE UNA NUEVA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE RECLAMOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**", ID 601-18-LP18, en conformidad a las Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos, que se aprueban en este acto.

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

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

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN** [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)



**IGNACIO GARCÍA-HUIDOBRO HONORATO**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Depto. Administración y Finanzas
- Unidad de Adquisiciones
- Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Oficina de Partes
- Archivo
- JIRA RAC-285