

APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA, SUS ANEXOS Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA PARA CONTRATAR SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, ID 601-11-LE23.

RESOLUCIÓN EXENTA-N° 785

Santiago, 10 AGO 2023

VISTO: lo dispuesto en la Ley N° 21.516 que aprobó el presupuesto del Sector Público para el año 2023; en el artículo 109 y demás pertinentes del 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 y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y sus posteriores modificaciones; la Resolución N° 7, de 2019 y N° 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República; la Resolución Exenta RA 882/136, del 20 de julio de 2023, de la Superintendencia de Salud, que renueva el nombramiento de la persona que indica en el cargo de Jefe del Departamento de Administración y Finanzas; la Resolución Exenta SS/N° 653, del 3 de septiembre de 2020, sobre delegación de facultades; y

CONSIDERANDO

1° Que, la Superintendencia de Salud requiere contratar **SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, de acuerdo a lo manifestado por la misma área, mediante la solicitud de compra N° 347, del 2 de junio de 2023.

2° Que, de acuerdo a lo indicado en mail de la Jefa del Subdepto. de Administración, de fecha 31 de julio de 2023, según instrucción del jefe DAF, el requerimiento informado en la solicitud de compra individualizada anteriormente, se debe dividir en dos procesos de licitación, uno para las relatorías y coaching y otro para los proyectos de traducción y asesorías.

3º Que, al momento de su búsqueda en el Catálogo Electrónico de Convenios Marco de la plataforma de la Dirección de Compras y Contratación Pública www.mercadopublico.cl, los servicios indicados en el considerando precedente no se encontraban disponible según certificación de fecha 9 de agosto de 2023, efectuada por la Jefa de la Unidad de Adquisiciones.

4º Que, en consecuencia y en mérito de lo expuesto en el considerando anterior, resulta necesario para la contratación requerida, llamar a Licitación Pública, debiendo ésta regularse por bases aprobadas mediante su resolución respectiva.

5º Que el proceso de Licitación Pública que se regula por las presentes Bases no excederá, según las estimaciones presupuestarias, el monto de 1.000 UTM, como monto total del contrato.

6º Que, de acuerdo a lo informado por el Subdepartamento de Finanzas y Contabilidad, en la solicitud de compra, existe disponibilidad presupuestaria para la contratación descrita, por lo que dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBANSE** las siguientes Bases Administrativas, Técnicas, y sus Anexos, que regirán la Licitación Pública para la contratación **SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, y cuyo texto es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS

ID 601-11-LE23

"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

1. **OBJETIVO GENERAL DE LA LICITACIÓN**

La Superintendencia de Salud, en adelante e indistintamente "**la Superintendencia**", convoca a Licitación Pública a las personas naturales y jurídicas para que participen y presenten propuestas en el actual proceso de licitación de esta Entidad, administrada a través del Portal de Mercado Público para la contratación del **SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**.

La forma de la presente Licitación Pública corresponde a aquellas contrataciones inferiores a 1.000 UTM.

El **presupuesto máximo** para la contratación de los servicios que se indican, asciende a la suma total de **\$25.000.000.- (veinticinco millones de pesos)** impuestos incluidos.

Asimismo, la Superintendencia se reserva el derecho a revocar el presente llamado a licitación pública hasta antes del vencimiento del plazo de presentación de ofertas, por fuerza mayor o caso fortuito o intereses del servicio, mediante resolución fundada dictada al efecto.

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

2. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

Fecha de Publicación	A más tardar el día hábil siguiente desde la total tramitación de la resolución que aprueba la convocatoria a Licitación Pública.
Fecha Inicio de Preguntas	El mismo día de la publicación de la convocatoria realizada en el portal www.mercadopublico.cl
Fecha Final de Preguntas	El día 4 contado desde el día de la publicación de la convocatoria en el portal www.mercadopublico.cl hasta las 17:00 horas.
Fecha de Publicación de Respuestas	El día 6 contado desde el día de la publicación de la convocatoria en el portal www.mercadopublico.cl , a las 17:00 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 1 día, mediante Resolución Exenta, la que se publicará en el portal www.mercadopublico.cl en el ID de la presente licitación.
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas	El día 10 contado desde el día siguiente de la publicación de la convocatoria en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 16:00 horas.
Fecha de Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas.	El día 10 contado desde el día siguiente de la publicación de la convocatoria en el portal www.mercadopublico.cl , a las 16:10 horas.
Plazo estimado de Evaluación	10 días contados desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
Fecha estimada de adjudicación	Hasta el día 20 desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.

Suscripción del Contrato	Hasta el día 30 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl .
---------------------------------	--

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

3. ORDEN DE PRECEDENCIA DE LOS DOCUMENTOS

Sin perjuicio de la normativa legal correspondiente, la presente Licitación Pública se registrará por los documentos que a continuación se detallan. Al respecto, cabe precisar que, en caso de alguna eventual discrepancia entre ellos, el orden de precedencia será el siguiente:

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

4. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que deban ser efectuadas con ocasión del presente proceso de licitación pública, 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 posteriormente en el contrato que se suscriba al efecto por las partes, 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.

En caso de indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública o ChileCompra, los plazos contemplados en el Calendario de la Licitación no se suspenderán ni interrumpirán y se estará, en todo, a lo dispuesto en los artículos 30 y 62 del Reglamento de la Ley N°19.886.

6. PREGUNTAS Y MODIFICACIONES

a. Preguntas y Respuestas

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

El formato para hacer las preguntas es el siguiente:

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

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

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

b. Modificación a las Bases

La Superintendencia podrá modificar las Bases de la presente licitación 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, y hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se realicen de acuerdo a lo señalado precedentemente, serán informadas a través del sitio Web www.mercadopublico.cl, pasando a formar parte integral de las bases y 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 ya indicado.

7. SERVICIO REQUERIDO

El presente proceso de Licitación Pública considera las siguientes líneas de compra:

N°	LÍNEAS DE COMPRA
1	Servicio de Traducción folleto "Guía para saber cómo reclamar" en lenguas Mapudungún, Aymara y Creole. Mejorar el acceso a la información de la ciudadanía, de pueblos originarios y de la población migrante de Haití. <u>Precio del servicio, impuesto incluido.</u>
2	Servicio de Asesoría para Estrategia de Difusión del código de Ética. Definir la estrategia de difusión y presentación del código de ética. <u>Precio del servicio, impuesto incluido.</u>
3	Servicio de Testeo y Validación del Diseño "Formulario Único de Reclamos" y del sitio "Mi SuperSalud". Incrementar la calidad y satisfacción de la interacción de usuarios y usuarias con el formulario único de reclamos y con el escritorio ciudadano "Mi SuperSalud". <u>Precio del servicio, impuesto incluido.</u>

8. OFERENTES

Podrán participar en la presente Licitación Pública 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 estas Bases.

Quedarán excluidos de participar quienes, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción

a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal.

Por el hecho de participar en el presente proceso de Licitación Pública, se entiende que quienes oferten conocen y aceptan las condiciones de las presentes bases de licitación pública.

Para poder suscribir el contrato definitivo con la Superintendencia, quien se adjudique esta licitación deberá encontrarse inscrito/a en el Registro de Proveedores.

La Superintendencia no suscribirá contrato con sus funcionarios directivos, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley Nº18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. Para estos efectos, se entiende por funcionarios directivos hasta el nivel de Jefe de Departamento, o su equivalente inclusive.

9. OFERTAS

9.1. Antecedentes.

Las ofertas tendrán una validez **no inferior a 90 días**, plazo que será computado a contar de la fecha de cierre de recepción de las mismas. Si la oferta no señalara expresamente una vigencia mayor al mínimo exigido, se entenderá que ésta tiene una validez de 90 días.

La oferta cuyo período de vigencia sea menor que el requerido, será rechazada por no ajustarse a las bases.

La propuesta deberá referirse a la totalidad de los servicios que se licitan, es decir, deberá considerar las 3 líneas de compra.

Aquella oferta que no considere estas 3 líneas de compra, será declarada inadmisibile.

Quienes oferten deberán presentar sus ofertas a través del Sistema de Información www.mercadopublico.cl dentro del plazo de recepción de las mismas, establecido en el Calendario de la licitación, en los formularios definidos para tal efecto, en los Anexos de las presentes bases, los que se encontrarán disponibles en formato Word, Excel o PDF, según corresponda.

En caso que quien oferte quisiera complementar su información, podrá hacerlo en archivos adicionales adjuntos en su oferta, en formato digital. 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 de estas Bases.

Si en forma posterior al acto de apertura, se comprueba la falta de presentación de los antecedentes señalados en el punto anterior, se seguirá lo establecido en el punto 15 de las presentes bases, denominado "**De los Errores u Omisiones Formales o Falta de Antecedentes durante la Evaluación**", sin perjuicio de la procedencia de declarar la

inadmisibilidad de la oferta, de acuerdo a lo preceptuado por el artículo 9 de la Ley N°19.886, tratándose de aquellos documentos esenciales para la presente Licitación Pública.

Los gastos en que incurran quienes oferten 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 quienes oferten, 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 anexos requeridos.

Para ello se debe verificar el posterior despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que dicho Sistema entrega, el cual puede ser impreso por quien oferte para su resguardo.

Tratándose de oferentes inscritos/as en el Registro de Proveedores, no resultará necesario acompañar los antecedentes que en dicho Registro se encuentran vigentes y disponibles para su revisión por parte de la Superintendencia, sin perjuicio que así deba ser expresado por quienes participen en su oferta.

9.2. Antecedentes Administrativos

- **Anexo N° 1-A o 1-B:** Identificación oferente, según se trate de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.
- **Anexo N° 2-A o 2-B:** Declaración Jurada Simple, según se trate de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.
- **Anexo N° 3:** Condiciones inclusivas y de equidad de género.

9.3. Oferta Técnica

- **Anexo N° 4:** Calidad del servicio.

Para verificar la información que se indica en este anexo, quien oferte tendrá que adjuntar los respectivos documentos de respaldo.

La oferta será declarada inadmisibile si no se presenta este anexo.

Además de completar el Anexo N° 4, cada proponente deberá adjuntar los documentos que se mencionan, para acreditar la calidad del servicio, pudiendo adjuntar un documento por cada cliente que informe.

- **Anexo N° 5:** Descripción de la oferta.

En este anexo, quien oferte debe describir para cada línea de compra, el servicio que ofrece, para dar cumplimiento a las definiciones, características, entregables, plazos, etc. que se establecen para cada proyecto.

Cada proponente podrá adjuntar la información que considere relevante para la presentación de su oferta.

Se deja establecido que, si alguna oferta omite alguna información, esta podrá solicitarse por foro de aclaración de ofertas, sin perjuicio de la obligación de dar cumplimiento a todas las especificaciones indicadas en las presentes bases de licitación.

- **Anexo N° 6:** Programa de integridad.

En este anexo, quien oferte debe indicar si cuenta con un programa de integridad implementado y si éste es conocido por su personal y/o trabajadores/as. Aportando la respectiva documentación de respaldo que se indica en este anexo.

Se deja establecido que, si alguna oferta omite alguna información, esta podrá solicitarse por foro de aclaración de ofertas, sin perjuicio de la obligación de dar cumplimiento a todas las especificaciones indicadas en las presentes bases de licitación.

9.4. Oferta Económica

- **Anexo N° 7:** Oferta Económica

La oferta será declarada inadmisibile si no se presenta este anexo o presentándose este es incompleto.

El valor que se debe ingresar en el Anexo N° 7, el cual debe adjuntar en su oferta en Mercado Público, debe ser el **precio con impuestos incluidos y en pesos chilenos, para cada una de las líneas de compra** de acuerdo al detalle que se indica en dicho anexo.

Si la oferta está exenta de impuestos, o afecta a uno diferente al IVA, quien oferta deberá señalarlo expresamente en este anexo N° 7.

Se deja establecido que todas las líneas de compra, de la presente licitación, serán adjudicadas a un/a solo/a proponente.

Por su parte cada oferente deberá ingresar, **en la ficha electrónica del Sistema de Información www.mercadopublico.cl,** el valor de su oferta económica, para cada línea de compra respectivamente.

10. UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES/AS

En el caso que dos o más proveedores/as se unan para efectos de participar en el presente proceso de licitación pública, 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.

Por tratarse de una licitación superior a 1.000 UTM y sin perjuicio del resto de las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, la Unión se deberá materializar a través de una escritura pública, como documento para contratar, sin que sea necesario constituir una sociedad.

En dicho documento se deberá establecer, como mínimo, lo siguiente:

- Identificación de todos sus integrantes, los que se deben encontrar, al momento de contratar, inscritos en el Registro de Proveedores;
- Declaración de la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la entidad;
- Nombramiento de un apoderado o representante común con poderes suficientes para ofertar, subsanar solicitudes de aclaración, firmar contratos, actuar como supervisor del contrato, facturar, entregar informes y renovar garantías;
- Determinar la duración de la unión, la que NO podrá ser inferior al tiempo que durará la ejecución del contrato.

Además de ello, deberán adjuntar los siguientes documentos: copia de cédula de identidad de apoderado común, identificación de cada uno de participantes o asociados en la unión temporal, indicando a lo menos el nombre y el RUT o cédula de identidad según corresponda. En el caso de las personas jurídicas, se deberán adjuntar certificado de vigencia de las mismas.

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 si se desiste de su participación en el respectivo proceso.

11. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará en forma electrónica, el día y hora señalada al efecto en el Calendario de la Licitación, 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 revisadas por la Superintendencia. Con posterioridad al cierre de la publicación en el portal www.mercadopublico.cl, no se aceptarán nuevas propuestas, no se podrán retirar las presentadas y no se admitirán modificaciones que tiendan a alterar su contenido.

12. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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 de licitación. 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 Evaluadora, referente a aclaraciones de las propuestas que pudiesen requerirse durante la evaluación, así como también la corrección de errores o la presentación de antecedentes que solicite Comisión Evaluadora a través del Sistema de Información.

12.1. Comisión Evaluadora

La apertura, análisis y evaluación de todas las ofertas que se realicen en el presente proceso licitatorio, estarán a cargo de una Comisión Evaluadora, designada para estos efectos mediante el acto administrativo respectivo que apruebe las presentes bases de licitación, e integrada por las jefaturas y/o profesionales que ellas designasen para tal efecto, o por quienes se encuentren subrogando el cargo al momento de la evaluación:

CARGO	DEPARTAMENTO / UNIDAD
JEFE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
JEFE ÁREA DE ATENCIÓN DE PERSONAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
ENCARGADA DE TRANSPARENCIA, PROTOCOLO, LOBBY E INTEGRIDAD	GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
JEFE ÁREA DE COORDINACIÓN REGIONAL	GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
JEFA SUBDEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Se deja expresamente señalado que, mientras ejerzan sus funciones, los integrantes de la Comisión Evaluadora son sujetos pasivos, de forma temporal y transitoria, 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 ofertas en conformidad a las condiciones previstas en las Bases de Licitación.
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 deban declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, 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 estime 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.

12.2. Criterios de Evaluación

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

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

Criterios de Evaluación	Ponderación
1. Oferta Económica	50%
2. Oferta Técnica – Calidad del servicio	40%
3. Condiciones Inclusivas y de Equidad de Género	5%
4. Cumplimiento de Requisitos Formales	3%
5. Cumplimiento Programa de Integridad	2%
TOTAL	100%

La escala de puntajes que se aplicará para cada criterio de evaluación, considera como puntaje máximo 100 (cien) puntos y como mínimo 0 (cero) puntos. Luego se aplicará el porcentaje de ponderación que se define para cada criterio, para obtener el puntaje ponderado de cada criterio de evaluación.

Para calcular el puntaje final de cada oferta, se aplicará la siguiente fórmula:

FÓRMULA PUNTAJE FINAL: Puntaje ponderado Oferta Económica + Puntaje ponderado Oferta Técnica + Puntaje ponderado Condiciones Inclusivas y de Equidad de Género + Puntaje ponderado Requisitos Formales + Puntaje ponderado Programa de Integridad

12.2.1. Evaluación Oferta Económica (50%)

Se asignará el puntaje máximo, 100 (cien) puntos, a quien oferte el menor precio para los servicios requeridos, de acuerdo a lo indicado en el **Anexo N° 7**.

El resto de las ofertas obtendrá su puntaje ponderado con la aplicación de la siguiente fórmula:

Puntaje ponderado Oferta Económica = ((Precio total mínimo ofertado/Precio total oferta en análisis) x 100) x 50%.

Donde:

Precio total corresponde a la suma de los precios que se indican para cada línea de compra en el Anexo n° 7.

12.2.2. Evaluación Oferta Técnica – Calidad del Servicio (40%)

Para la evaluación de la oferta técnica, toda la información debe ser entregada de acuerdo al detalle que se indica en el **Anexo N° 4**, adjuntando adicionalmente todos los documentos de respaldo que se definen.

La calidad del servicio se evaluará en función de la cantidad de **clientes** satisfechos con el servicio prestado de similares características o naturaleza a los servicios que se licitan.

Cabe hacer presente, que, para efectos de asignación de puntaje, si una oferta presenta más de un contrato con el mismo cliente (misma razón social, nombre o rut), se considerará como UN cliente.

Período válido para evaluar calidad del servicio:

Servicio vigente o ya ejecutado, durante el período comprendido entre el 01/01/2015 y la fecha de cierre de la presente licitación, tanto para el sector público como para el privado.

Cientes válidos para evaluar calidad del servicio:

Quien oferta debe identificar en el Anexo N° 4, el o los clientes que cumplen con los requisitos definidos para la evaluación de este criterio.

Para verificar y validar a cada cliente, se **deberán adjuntar 2 (dos) documentos por cada cliente** que se indique en el Anexo N° 4, estos son:

1. Certificado calidad del servicio prestado, por cada cliente, cuyo formato se presenta a continuación del Anexo N° 4.
2. Documento contractual, cualquiera de estos 3:
 - contrato
 - resolución que aprueba la contratación
 - orden de compra

Cantidad máxima de contratos para evaluar calidad del servicio:

Se consideran 15 clientes como máximo, atendido que el puntaje máximo se asigna a la oferta que presente correctamente 12 clientes.

En caso que un oferente presente más de 15 clientes, indicándolo en el anexo y/o adjuntando la documentación de respaldo, se deja expresamente señalado que, para la obtención de puntaje y evaluación de este criterio, se considerarán sólo los 15 primeros que se indiquen en el anexo N° 4. Si se presentaran más certificados, estos no serán considerados ni evaluados.

Ejemplo de cálculo:

Si un proponente informa 10 clientes en el anexo 4, pero sólo adjunta 6 certificados de satisfacción de los clientes informados con su respectivo documento contractual, sólo serán válidos para efectos de asignación de puntaje, los 6 clientes válidos y no los 10, obteniendo en este criterio 50 puntos y no 70.

La oferta que **no cuente con clientes**, deberá indicar en el **Anexo N° 4, "No acredita clientes"**.

Asignación de puntaje:

El puntaje de este criterio, se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

Cantidad de clientes válidos	Puntaje
Igual a 11 y hasta 12 clientes.	100
Igual a 7 y hasta 10 clientes.	70
Igual a 4 y hasta 6 clientes	50
Igual a 1 y hasta 3 clientes.	20
No acredita clientes (*)	0

Se asignará puntaje cero, cuando en la oferta se indique "NO ACREDITO CLIENTES" o, en caso de no respaldar el o los clientes que se informen en el Anexo N° 4, con los documentos de respaldo señalados, aun cuando estos fueran pedidos mediante aclaración de ofertas.

En caso que un oferente omita presentar algún certificado o medio de respaldo de algún cliente que indique en el Anexo N° 4, dicha documentación podrá ser solicitada mediante foro de aclaración de oferta. Sin embargo, en dicho caso, operará lo indicado en el punto N° 13.7 de estas bases de licitación.

Finalmente, para obtener el puntaje ponderado del criterio Oferta Técnica, calidad de servicio, se aplicará la siguiente formula:

Puntaje ponderado Oferta Técnica - Calidad del Servicio = puntaje obtenido x 40%

12.2.3. Evaluación Condiciones Inclusivas y de Equidad de Género (5%)

Quien oferte debe informar las condiciones inclusivas y de equidad de género que tienen, de acuerdo al detalle solicitado en el **Anexo N° 3**.

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

Tramos	Puntaje
<p>✓ Cuenta con dos o más trabajadores/as que cumplan cualquiera de estas condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - en situación de discapacidad - invalidez - jóvenes - pertenecientes a pueblos originarios <p>✓ Posee certificado Empresa Mujer (ChileProveedores).</p> <p>NOTA1: Se obtiene este puntaje, por ejemplo, si quien oferta informa y acredita un trabajador/a en situación de discapacidad y un trabajador/a perteneciente a pueblo originario, es decir 2 trabajadores/as que cumplen con alguna de estas condiciones.</p> <p>NOTA 2: se obtiene máximo puntaje si quien oferta posee certificado Empresa Mujer.</p>	100
<p>Cuenta con un trabajador/a que cumple con cualquiera de estas condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ en situación de discapacidad ✓ invalidez ✓ joven ✓ perteneciente a pueblos originarios. 	60
<p>No tiene contratado trabajadores/as en situación de discapacidad o invalidez, o jóvenes o trabajadores/as pertenecientes a pueblos originarios o no informa.</p>	0

Se deja establecido que, si un/a proponente informa un trabajador/a que cumple con más de una condición inclusiva, atendida la definición del criterio, será considerada como una persona y no como dos o más, obteniendo en este caso, 60 puntos.

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

Personal en situación de discapacidad o invalidez:

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio suscritos directamente entre el/la oferente y el trabajador/a, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- Documento que acredite la inscripción del trabajador/a en el Registro Nacional de la Discapacidad, dictamen o certificación de la COMPIN, o documento que acredite condición de invalidez, como por ejemplo "comprobante de registro de contrato de trabajo de personas con discapacidad o asignataria de pensión de invalidez Ley N° 21.015".
- 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 anteriores a la convocatoria a Licitación Pública, donde conste el nombre del trabajador/a 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, suscrito directamente entre el/la oferente y el trabajador/a, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- Acreditación de ser beneficiario/a 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 anteriores a la convocatoria a Licitación Pública, donde conste el nombre del trabajador/a 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/la oferente y el trabajador/a, 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 anteriores a la convocatoria a Licitación Pública, donde conste el nombre del trabajador/a y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

Certificado Empresa Mujer (ChileProveedores)

- Se debe adjuntar el certificado del registro de ChileProveedores que dé cuenta que posee el sello mujer, o debe ser visible en su perfil de registro en www.mercadopublico.cl.

Si quien oferta no adjunta en el sistema de información www.mercadopublico.cl la información solicitada en el **Anexo N° 3**, se le asignará "0" (cero) puntos en este criterio.

El puntaje ponderado se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$\text{Puntaje ponderado condiciones inclusivas y de equidad de género} = \text{puntaje obtenido} \times 5\%$

12.2.4. Criterio Cumplimiento Requisitos Formales (3%)

Este criterio se evalúa en función de la completitud de la oferta. Es decir, se asigna puntaje máximo a aquellas ofertas que contienen toda la información y documentos de respaldo solicitados y puntaje mínimo a las ofertas a las que se deba solicitar completar la oferta, por foro de aclaración de ofertas, una vez cerrado el plazo para ofertar, de acuerdo al calendario que la presente licitación.

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

Situación	Puntaje
<p>La Superintendencia requiere antecedentes o certificados omitidos en la oferta y el/la oferente los presenta dentro del plazo.</p> <p>La presentación de certificaciones o antecedentes que los/las 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.</p> <p>El plazo para presentar dichos antecedente o certificaciones será de 24 horas contadas desde el requerimiento respectivo a través del Sistema de Información.</p> <p>En caso de no presentar la información solicitada, corresponderá asignar el puntaje que se indica en cada criterio, según corresponda cuando no se presenten antecedentes y/o respaldos, además de asignar puntaje 0 (cero) en este criterio.</p>	0
<p>La Superintendencia no requiere solicitar antecedentes o certificaciones omitidos en la oferta.</p>	100

El puntaje ponderado se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$\text{Puntaje ponderado cumplimiento requisitos formales} = \text{puntaje obtenido} \times 3\%$
--

12.2.5. Criterio Cumplimiento Programa de Integridad (2%)

Quien oferte debe informar si cuenta con programa de integridad implementado, de acuerdo al detalle solicitado en el **Anexo N° 6**.

El programa de integridad de una empresa u organización, se entiende como un conjunto de instrumentos o herramientas que fomentan entre sus integrantes un comportamiento apegado a determinados valores que contribuyan a instalar estándares de integridad, fortaleciendo una conciencia ética que permita combatir la corrupción.

Cada oferente deberá entregar respaldos que permitan verificar que el programa de integridad es conocido por el personal y/o trabajadores/as, tales como: un comunicado interno, mail masivo, impresión de pantalla del sistema o programa, etc.

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

Cumplimiento Programa de Integridad	Puntaje
Oferente cuenta con programa de integridad implementado y entrega respaldos de verificación.	100
Oferente no cuenta con programa de integridad implementado.	0

El puntaje ponderado se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje ponderado cumplimiento programa de integridad} = \text{puntaje obtenido} \times 2\%$$

Si quien oferta no adjunta en el sistema de información www.mercadopublico.cl la información solicitada en el **Anexo N° 6**, se le asignará "0" (cero) puntos en este criterio.

12.3. 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 "**Oferta Técnica**".
- Si aún persiste un empate entre ofertas, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Requisitos Formales**".
- Si aún persiste un empate entre ofertas, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Condiciones Inclusivas y de Equidad de Género**".

13. RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO/A

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

Se debe mencionar que es responsable también del proceso de facturación dentro de los plazos que se estipulen y de toda la documentación que debe entregar junto con el documento tributario de cobro del servicio.

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

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

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

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

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

15. DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE LAS PROPUESTAS O DECLARACIÓN DE DESIERTO DE LA CONVOCATORIA A LICITACIÓN PÚBLICA

La Superintendencia declarará inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplieren los requisitos establecidos en las presentes bases de licitación. 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 Pública 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 de una oferta como la que declara desierta la licitación pública, se realizarán mediante la dictación de una resolución fundada, la que podrá ser impugnada mediante los recursos correspondientes.

16. ADJUDICACIÓN

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

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en el Calendario de Licitación establecido en las presentes bases, la Superintendencia deberá indicarlo a través del Sistema de Información con la emisión de una Resolución Exenta que dé cuenta de las razones que justifican el incumplimiento del plazo, señalando un nuevo plazo para la adjudicación. En efecto, si la Superintendencia no adjudicare en el tiempo indicado, por la complejidad de las ofertas y/o la falta de antecedentes, como únicas causales para estos efectos, informará de esta circunstancia dentro de las 48 horas previas a la fecha de adjudicación, señalando claramente las razones mencionadas que han impedido llevar a efecto 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 en el plazo y forma señalados en el artículo 6 del Reglamento de la Ley N° 19.886. Además, en el mismo acto, cuando corresponda, la Superintendencia podrá solicitar a los proponentes la prórroga de las propuestas y la renovación de las garantías de seriedad de éstas. Si alguno de los proponentes no accediere a la solicitud, su propuesta no será considerada en la licitación, en cuyo caso la Superintendencia, devolverá las cauciones respectivas en el plazo de cinco días, contado desde su vencimiento.

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

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

17. READJUDICACIÓN

La Superintendencia podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación pública 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 de Licitación.
- Si el adjudicatario no se encontrare inscrito en Chile Proveedores, para suscribir el contrato definitivo, de conformidad a lo dispuesto en las presentes bases de licitación pública.

- 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 en la forma señalada precedentemente.

18. CONTRATO

Adjudicada la licitación, y notificado el resultado de la misma a través del Sistema de Información a los oferentes, se procederá a redactar el contrato por parte de la Superintendencia para su suscripción, en el plazo máximo indicado en el Calendario de la licitación contemplado en las presentes Bases.

Se deja establecido que los gastos que eventualmente pudiere irrogar la formalización del contrato serán de exclusivo cargo del adjudicatario/a.

El contrato contendrá las cláusulas necesarias para el resguardo de los intereses de la Superintendencia, y será suscrito por la persona natural adjudicada o por el/la representante legal de la persona jurídica adjudicataria, según corresponda.

El contrato deberá contener, a lo menos, lo siguiente:

- a. La individualización del contratista o proveedor/a.
- b. Las características de los servicios o bienes contratados.
- c. El precio.
- d. El plazo de duración.
- e. Las medidas a ser aplicadas por eventuales incumplimientos del proveedor/a adjudicado/a, así como sus causales y el procedimiento para su aplicación.
- f. Causales de término.
- g. La imposibilidad de cesión del contrato.
- h. La declaración de que el contrato celebrado no constituirá 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.
- i. La declaración de responsabilidad del proveedor/a adjudicado/a en caso de daños ocasionados a las personas o la propiedad pública o privada, atribuibles a actos u omisiones de su parte o de sus empleados, en cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, como, asimismo, respecto de terceras personas subcontratistas que circunstancialmente estén trabajando para el adjudicatario a propósito de la contratación.
- j. Los medios para acreditar que el proveedor/a adjudicado/a no 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.
- k. La declaración de inexistencia de vínculo legal, laboral o funcionario, entre la Superintendencia y el personal dependiente, contratado o subcontratado del proveedor/a o contratista.
- l. La declaración de confidencialidad.
- m. La declaración de cumplimiento de la Política General de Seguridad de la Información de la Superintendencia.

n. La fijación de domicilio convencional de las partes en la comuna y ciudad de Santiago para prorrogar competencia a sus Tribunales Ordinarios.

19. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para caucionar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato una vez producida la adjudicación, el adjudicatario entregará una garantía, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT N°60.819.000-7, por un monto equivalente al **5% del monto total del contrato**.

Esta garantía deberá ser entregada en pesos chilenos y su vigencia mínima será de 90 días corridos, una vez terminado el contrato.

La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista, de fácil cobro, por la cantidad indicada y tener el carácter de irrevocable.

La garantía deberá indicar en su texto la siguiente glosa: "**Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato emanado de la Licitación Pública ID 601-11-LE23**", para el caso de presentar Vale Vista u otro documento que no permita dejar estampada la glosa, se permitirá y aceptará que ésta quede escrita de forma manuscrita, al reverso del documento.

La garantía constituida para asegurar el fiel cumplimiento del contrato, caucionará 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 las garantías de fiel cumplimiento a la Superintendencia, hasta el 10 día hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación de la convocatoria a Licitación Pública en el portal www.mercadopublico.cl, adicionalmente deberá entregar el Formulario F30.

Si la garantía (o garantías) de fiel cumplimiento no fuere entregada dentro del plazo establecido, la Superintendencia podrá aplicar las sanciones que correspondan, sin perjuicio de readjudicar la contratación al siguiente oferente mejor evaluado.

En caso de incumplimiento del adjudicatario 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 efectivo el cobro de la o las garantías de fiel y oportuno cumplimiento, de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N°19.886.

En virtud del mencionado procedimiento se concederá traslado al proveedor/a adjudicado/a por el plazo de 5 días hábiles, a fin de que éste manifieste sus descargos en relación al eventual incumplimiento, los que se contarán desde su notificación, debiendo presentar documento escrito en la Oficina de Partes de esta Superintendencia, o mediante correo electrónico, dirigido a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

La medida a aplicar se formalizará a través de una resolución fundada, la que deberá pronunciarse sobre los descargos presentados, si existieren, y publicarse oportunamente en el Sistema de Información. En contra de dicha resolución procederán los recursos dispuestos 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.

Lo anterior deberá entenderse 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/a adjudicado/a.

En los casos en que sólo se proceda al cobro de la garantía sin poner término anticipado al contrato, conforme a lo señalado en las presentes bases, el proveedor/a adjudicado/a deberá hacer entrega a la Superintendencia de una nueva (s) garantía (s) de fiel y oportuno cumplimiento, por el mismo monto y vigencia que la originalmente entregada, según corresponda, 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 UF (una Unidad de Fomento) por cada día de atraso, la que se descontará del pago correspondiente. En todo caso, el referido atraso no podrá superar los 10 días, luego de lo cual la Superintendencia procederá a poner término al contrato.

Esta garantía será restituida una vez que el adjudicatario/a haya dado total, íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones contraídas en el contrato, sin observaciones de ninguna especie, o bien, solucionadas las que hubiesen sido formuladas por la Contraparte Técnica.

Para la restitución de esta garantía, la Superintendencia notificará de su devolución al/a la proveedor/a adjudicado/a, debiendo éste/a entregar para su retiro -cuando corresponda-, un poder simple del representante legal, con timbre y RUT de la empresa autorizando expresamente el retiro.

20. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato comenzará a regir a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que lo aprueba y de su notificación al adjudicatario **y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, para la ejecución de los servicios definidos. Sin embargo, según sea requerido por la contraparte técnica o algún encargado/a operativo, la realización de algunas actividades podrá considerar un plazo de ejecución hasta el 31 de enero de 2024.**

Sin perjuicio de lo anterior, se deja establecido que, por razones impostergables de buen servicio, la prestación de los servicios podrá comenzar a ejecutarse a partir de la adjudicación, pero en este caso no procederá pago alguno mientras no se encuentra totalmente tramitado el contrato y su resolución aprobatoria.

Se deja establecido que se contempla una reunión de coordinación entre las partes antes del inicio del contrato que establecerá la fecha de inicio para cada servicio, quedando establecida en el acta que generará cada encargado/a operativo.

21. CONTRAPARTE TÉCNICA DE LA SUPERINTENDENCIA

La administración del contrato estará a cargo de la Contraparte Técnica de la Superintendencia, labor que será realizada por el Jefe de Gestión Corporativa y Participación Ciudadana, de la Superintendencia de Salud, o quien este designe en caso de ausencia.

Para fines del seguimiento operativo del contrato, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones del proveedor/a contratado/a, la contraparte técnica trabajará en coordinación con encargados operativos, definidos para cada servicio, según el área de desempeño de cada uno, estos son:

Servicio	Encargado/a Operativo/a
Servicio de traducción folleto "Guía para saber cómo reclamar" en lenguas Mapudungún, Aymara y Creole.	Jefe Área de Atención de Personas y Participación Ciudadana
Asesoría para estrategia de difusión del código de ética actualizado.	Encargada de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad.
Servicio de testeo y validación del diseño "Formulario Único de Reclamos" y del sitio "Mi SuperSalud".	Jefe Área de Atención de Personas y Participación Ciudadana

Corresponderá a la Contraparte Técnica, entre otras labores, efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los servicios propios de esta licitación y que serán realizados por el proveedor/a adjudicado/a.

Al efecto, le corresponderá a la Contraparte Técnica:

- a. Actuar como interlocutor con el proveedor/a adjudicado/a, en todo lo relacionado con materias técnicas y administrativas propias del contrato.
- b. Solicitar la ejecución de los servicios en los términos y condiciones contemplados en las bases de la licitación pública.
- c. Supervisar, coordinar y fiscalizar el debido cumplimiento del contrato y de todos los aspectos considerados en las bases de la licitación.
- d. Fiscalizar que la ejecución del contrato se ciña estrictamente a lo indicado en él, las Bases y en los demás documentos que rigieron la licitación.
- e. Efectuar las recepciones, validaciones, revisiones y aprobaciones de los servicios que serán realizados por el proveedor/a adjudicado/a.
- f. Controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones del proveedor/a adjudicado/a, 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 estas bases.
- g. Comunicarse por cualquier vía con el encargado del proveedor/a adjudicado/a, indicándole las observaciones de forma y fondo del desarrollo del contrato.
- h. Convocar al proveedor/a adjudicado/a a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los servicios contratados.
- i. Proporcionar al proveedor/a adjudicado/a la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
- j. Evaluar los informes entregados por el proveedor/a adjudicado/a. Su aprobación o rechazo será comunicada vía correo electrónico u otro medio idóneo, con copia al Encargado Técnico designado por éste.

- k. Emitir los informes de cumplimiento del proveedor/a adjudicado/a.
- l. Velar por el correcto desarrollo del contrato, informando mediante correo electrónico a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas de la Superintendencia, en caso que corresponda, de la potencial aplicación de multas respecto del incumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor/a adjudicado/a.
- m. Otorgar su conformidad con las prestaciones realizadas, para la autorización de los pagos respectivos por parte de la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas de la Superintendencia.
- n. Dar visto bueno y recepción conforme de los servicios contratados, como asimismo dar tramitación a los pagos y a las multas que procedan.
- o. Las demás que le encomienden las presentes bases de licitación.

Por su parte, la gestión de contratos administrativa estará a cargo de la jefatura del Subdepartamento de Administración, o en caso de ausencia, quien le subrogue, y realizará lo siguiente:

- a) Realizar una supervisión administrativa de la ejecución del contrato.
- b) Dar aviso a las partes por cumplimiento de vigencia del contrato, con una antelación de a lo menos 120 días antes de su vencimiento.
- c) En coordinación con ambas partes, gestionará las devoluciones de las garantías, chequeando su vigencia, de acuerdo a la duración del contrato.
- d) Citará, cuando corresponda, a reuniones de seguimiento del contrato a ambas partes, con el fin de revisar hitos, recepción conforme, pagos, saldos, revisión de incumplimientos.
- e) En relación a las multas, será quien recepcione y revise la pertinencia de las notificaciones que genere la Contraparte Técnica, gestione su comunicación al jefe del Departamento de Administración y Finanzas y el/la adjudicatario/a, revise y valide su pertinencia según corresponda y, elabore y gestione los documentos, oficios o Resoluciones Exentas, asociadas al proceso de multas, según corresponda.

22. PRECIO, RECEPCIÓN CONFORME, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

El precio que pagará la Superintendencia será el indicado en la oferta económica de la oferta que se adjudique los servicios, y se pagará de acuerdo a la entrega y recepción conforme de cada uno de ellos, de acuerdo a las especificaciones técnicas, operativas, entregables y plazos.

RECEPCIÓN CONFORME.

Durante el periodo de vigencia de este contrato, la contraparte técnica, en coordinación con los respectivos encargados operativos, dará la recepción conforme al servicio prestado por quien se adjudique la presente licitación, informándolo en el formulario de Recepción Conforme, que la Unidad de Adquisiciones le enviará durante los últimos 5 días hábiles del mes.

Para ello, quien se adjudique la presente licitación, deberán enviar al respectivo encargado/a operativo/a y a la contraparte técnica, el o los documentos o entregables que se definen para cada servicio en las bases técnicas de esta licitación.

Una vez que la contraparte técnica haya dado la recepción conforme al servicio, se notificará por mail al Proveedor/a, para que pueda emitir el respectivo instrumento de cobro.

FACTURACIÓN.

Una vez que la Contraparte Técnica da la recepción conforme al servicio, la Unidad de Adquisiciones, solicitará al proveedor/a la emisión de la factura o documento de cobro, enviando correo electrónico a la casilla señalada por el proveedor/a adjudicado/a en el Anexo 1-A o 1-B de estas Bases de Licitación Pública, o por otro medio que pueda disponer para tal efecto. Asimismo, la contraparte técnica, también podrá reforzar la solicitud de facturación.

El proveedor/a **no podrá emitir la factura o el documento de cobro** antes de que le sea solicitada.

En caso que el proveedor/a emita la factura sin que se le haya solicitado, ésta podrá ser rechazada en el sistema Acepta (sistema que recibe todas las facturas electrónicas de la Superintendencia de Salud) por no contar con la respectiva recepción conforme del servicio prestado, obligando al/a la Proveedor/a a generar una nota de crédito y a esperar a que se le solicite la emisión de la respectiva factura.

La factura deberá ser emitida y enviado su archivo XML al mail dipresrecepcion@custodium.com, en un plazo **de 2 días hábiles**, contados desde la solicitud de facturación.

En caso de emitir boleta de honorario, el proveedor/a adjudicado/a, deberá enviarla al correo factura.electronica@superdesalud.gob.cl. en el mismo plazo indicado anteriormente.

En caso de incumplimiento del plazo para emisión de la factura y/o boleta, el proveedor/a adjudicado/a será sancionada con multa, de acuerdo a lo señalado en el punto N° 25 de estas Bases de Licitación Pública.

FORMA DE PAGO.

El pago de los servicios contratados, se realizará de acuerdo a los siguientes hitos de pago, definidos para cada uno de los 3 servicios:

N°	Servicio / Actividad	Hito 1	Hito 2
1	Traducción Folleto, guía para saber cómo reclamar.	Pago del 100%. Contra entrega y recepción conforme de la traducción del folleto.	N/A
2	Servicio de asesoría. Estrategia de difusión del Código de Ética actualizado.	Pago del 50%. Contra entrega de informe de avance a los 30 días.	Pago del 50%. Contra entrega y aprobación de informe final.

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES
EPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

3	Servicio de testeo y validación. Formulario Único de Reclamos y Sitio "Mi SuperSalud"	Pago del 30%. Contra entrega y recepción conforme de informe de avance a los 30 días.	Pago del 70%. Contra entrega y recepción conforme del informe final.
---	---	---	---

En caso de ser necesario extender el plazo de ejecución de algún servicio, por requerimiento de la contraparte técnica en conjunto con el encargado/a operativo y, considerando que el presupuesto disponible para la contratación de estos servicios, corresponde al año presupuestario 2023, de acuerdo a los hitos de pago definidos, el proveedor/a adjudicado/a podrá recurrir a la figura del pago anticipado, que se describe en el siguiente punto.

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago al proveedor/a por los servicios prestados a la Superintendencia, deberán efectuarse dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

Lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá 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.

El proveedor/a adjudicado/a deberá tener presente que la factura de cobro deberá ser emitida indicando en el campo de identificación de la orden de compra, solamente el número de esta, sin agregar ningún carácter adicional, como "Nº", "nro.", "ID", etc. Adicionalmente, en la glosa debe indicar claramente el servicio prestado, en el monto de la factura, indicar el valor mensual que corresponde a lo indicado en la Orden de Compra y, por último, enviar el formato XML de la factura, al correo dipresrecepcion@custodium.com.

Cabe hacer presente que, de acuerdo a lo instruido por la Dirección de Presupuestos mediante Oficio Circular N° 14, de fecha 8 de marzo de 2023, se suspende por 180 días corridos, a partir del 10 de marzo del presente año, el pago centralizado de las facturas electrónicas de los proveedores del Estado. A partir de esa fecha, el pago de las facturas será realizado directamente por la Superintendencia de Salud, en el plazo definido en la Ley 21.131.

Podrá consultar por el estado de pago al mail: gsilva@superdesalud.gob.cl, preguntando por su comprobante de factura pagada.

Posterior a este periodo o según instruya la Dirección de Presupuestos, la modalidad de pago del servicio, podrá ser centralizado a través de la Tesorería General de la República, en cuyo caso la Superintendencia informará oportunamente al proveedor/a.

23. ANTICIPO

En atención a la naturaleza de los servicios asociados a esta contratación, el proveedor/a adjudicado podrá solicitar el pago anticipado de las prestaciones, el que no podrá exceder del 80% del valor total del contrato.

Solicitud del pago anticipado: el proveedor/a deberá remitir la solicitud de pago anticipado por correo electrónico a la Contraparte Técnica de la Superintendencia, con copia al respectivo encargado operativo, quien para autorizar o rechazar, fundadamente y por razones calificadas, deberá informar de ello a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas y, a la encargada de Gestión de Contratos, mediante correo electrónico.

Aprobación o rechazo del pago anticipado: según exista disponibilidad presupuestaria al efecto, la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas procederá a rechazar o aprobar este pago anticipado.

- En caso de aprobación, el pago se concretará mediante la dictación de una Resolución Exenta que así lo indique, en la que se establecerá el o los hitos o líneas de compra a los cuales estará asociado el anticipo otorgado, y la o las garantías adicionales que se deberán entregar para tal efecto, de conformidad a lo establecido en el siguiente punto 23.1. A dicha resolución se deberá adjuntar toda la documentación que respalde esta solicitud, entre otros:

1. Solicitud escrita, mediante correo electrónico, de pago anticipado, emitida por el proveedor.
2. Respuesta de autorización, emitida por la Contraparte Técnica.
3. Certificado de disponibilidad presupuestaria, por el monto del pago anticipado.

- En caso de rechazo, la Contraparte Técnica deberá informar al proveedor por correo electrónico, dicha decisión.

23.1. GARANTÍA ADICIONAL POR PAGO ANTICIPADO

De acuerdo a lo establecido por el artículo 73 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, en el evento que las Bases permitan el pago anticipado al proveedor, la Entidad Licitante deberá exigir una garantía de anticipo por el 100% de los recursos anticipados, por ello, para caucionar la entrega del anticipo al que se alude anteriormente, una vez producida la adjudicación y según solicitud de la contraparte técnica, el proveedor adjudicado al que se le deba realizar el pago anticipado, deberá entregar una garantía, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT N°60.819.000-7, por el monto total de los recursos que se le anticipen, **el cual no podrá exceder el 80% del valor total del contrato y deberá tener una vigencia mínima de 90 días hábiles posteriores a la entrega y recepción final de los servicios y entregables**. La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

A menos que por su naturaleza no resulte posible, la garantía deberá indicar en su texto lo siguiente: **"Para garantizar el pago anticipado de la licitación 601-11-LE23"**.

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 proveedor/a adjudicado/a deberá entregar la garantía por pago anticipo a la Superintendencia, al momento de ser notificado de la aprobación mediante Resolución Exenta del pago anticipado, dentro de un plazo máximo de 6 días hábiles. Si la garantía por pago anticipado no fuere entregada en la oportunidad indicada, la Superintendencia no hará pago anticipado alguno.

En caso que el proveedor adjudicado no cumpla con la entrega de los equipos en las fechas definidas y acordadas por ambas partes, la Superintendencia estará facultada para hacer efectiva la garantía por pago anticipado, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior, debe entenderse sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado con la correspondiente indemnización de perjuicios.

Esta garantía será devuelta 10 (diez) días hábiles después de la entrega de todos los equipos adquiridos y recibidos conformes por parte de 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.

24. CRECIMIENTO

Por la naturaleza de la contratación, el monto del contrato podrá aumentar a solicitud de la Contraparte Técnica de la Superintendencia, en la medida que exista disponibilidad presupuestaria al efecto y que la totalidad del aumento no exceda el **30%** del **valor total** del presupuesto total del contrato.

Para su ejecución, la Superintendencia informará al proveedor/a adjudicado/a el requerimiento de aumento.

El crecimiento será formalizado mediante la dictación de la correspondiente Resolución Exenta

Solicitud de crecimiento de contrato: en caso que la contraparte técnica en conjunto con algún encargado/a operativo, defina que se requiere gestionar el crecimiento del contrato, tendrá que:

- a) Enviar solicitud, por correo electrónico, a la jefatura del Depto. de Administración y Finanzas, indicando el o los motivos, el porcentaje que se requiere de crecimiento del contrato (hasta un 30%), y su equivalencia en pesos.
- b) Informar al/a la proveedor/a la decisión de gestionar el crecimiento del contrato.
- c) Una vez aprobada, por parte de la jefatura del Depto. de Administración y Finanzas, la solicitud de crecimiento del contrato, la contraparte técnica, deberá enviar mail con dicha solicitud de crecimiento a Gestión de Contratos, adjuntando los respaldos correspondientes para la elaboración de la respectiva resolución aprobatoria.

Una vez aprobado el crecimiento: se deben realizar distintas gestiones y se requerirá colaboración oportuna de parte del proveedor, a saber:

- a) se solicitará nueva garantía de fiel cumplimiento de contrato, equivalente al 5% del monto total del crecimiento, o podrá entregar una extensión de la garantía ya entregada. Esta garantía deberá ser entregada en el plazo que se le indique mediante correo electrónico que enviará la Unidad de Adquisiciones.
- b) se generará y enviará una nueva Orden de Compra al/a la proveedor/a, quien tendrá que revisarla y aceptarla para formalizar el crecimiento del contrato.
- c) se definirán, en reunión de coordinación administrativa, las nuevas fechas de entrega, recepción conforme y facturación, según corresponda.

25. MULTAS

Antecedentes

El incumplimiento, por parte del proveedor/a adjudicado/a, de una o más de las obligaciones establecidas en las presentes bases o en el contrato, conllevará la aplicación de multas por parte de la Superintendencia.

Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de la facultad de la Superintendencia de cobrar la garantía de fiel cumplimiento, terminar anticipadamente el contrato o instar por el cumplimiento forzado de éste.

Las multas serán también aplicables por atrasos o incumplimientos del proveedor/a adjudicado/a en cualquiera de las etapas de desarrollo del contrato y podrán descontarse del estado de pago respectivo, pagarse de manera directa, o en la forma que la Superintendencia estime conveniente.

Se entenderá que el proveedor/a adjudicado/a 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, en los términos establecidos en el apartado "**Modificación y/o Terminación del Contrato**" de las presentes bases de licitación.

Procedimiento de Aplicación de Multas

Identificación y notificación de causal de multa.

Cuando la Contraparte Técnica verifique una o más situaciones que configuren causales de aplicación de multa, ya sea que éstas se constaten a través de sus propias revisiones o en razón de algún reclamo recibido por parte de los funcionarios de la Superintendencia, se lo informará a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas y, a la Encargada de Gestión de Contratos, quien dará aviso escrito al proveedor/a adjudicado/a al domicilio indicado en el contrato mediante carta certificada, sin perjuicio que se de aviso enviando un correo electrónico dirigido a la casilla electrónica indicada en el Anexo Administrativo, y/o a través del módulo gestión de sanciones del portal www.Mercadopublico.cl, señalándose en dicho aviso y en forma precisa la situación verificada y la multa que corresponda aplicarse.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda. También podrán hacerse de modo personal por medio de un funcionario de la Superintendencia, quien dejará copia

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

Íntegra del acto o resolución que se notifica en el domicilio del interesado, dejando constancia de tal hecho.

El proveedor/a adjudicado/a es el/la responsable de mantener actualizados todos los datos de contactos indicados en el anexo N° 1-A o 1-B, y los datos señalados en el contrato. En caso que haya algún cambio en estos datos, el proveedor/a adjudicado/a será responsable de indicarlo a la Contraparte Técnica y a la Unidad de Adquisiciones de la Superintendencia.

Descargos del proveedor/a.

El/la proveedor/a podrá informar lo que estime pertinente luego de su notificación.

El/la proveedor/a, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde su notificación, y mediante documento escrito presentado en la Oficina de Partes de esta Superintendencia, dirigido al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, deberá señalar los fundamentos de sus alegaciones, acompañando los antecedentes que estime pertinentes. Sin perjuicio de lo anterior, dichos descargos podrán ser enviados además al correo electrónico del jefe del Departamento de Administración y Finanzas rsierra@superdesalud.gob.cl con copia al correo cgutierrez@superdesalud.gob.cl. y/o enviados a través del módulo gestión de sanciones del portal www.mercadopublico.cl

Resolución final.

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, o bien podrá rechazar lo informado por el proveedor/a adjudicado/a y confirmar y aplicar la multa por la infracción, dictando la Resolución correspondiente la que será notificada al domicilio del proveedor/a establecido en el contrato mediante carta certificada, sin perjuicio que se dé aviso enviando un correo electrónico y/o a través del módulo gestión de sanciones del portal www.Mercadopublico.cl, como se señala en el párrafo primero precedente de este punto.

Ante la aplicación de multas por resolución, el/la proveedor/a adjudicado/a podrá ejercer los recursos establecidos 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.

Pago de multas.

Para realizar el pago de la multa, esta podrá ser pagada directamente a la institución, cubierta con el cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento o descontada del estado de pago respectivo. La forma de pago será de exclusiva determinación de la Superintendencia de Salud.

En caso que el monto de la multa que se deba pagar, y esta sea cubierta con la garantía de fiel y oportuno cumplimiento y su monto sea menor al valor de la garantía, la Superintendencia devolverá el saldo restante, previa entrega por parte del proveedor/a, de la nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 19 de estas bases.

Causales y Montos de las Multas

En caso de aplicación de multa, la conversión a peso será el día en que emita la respectiva resolución que disponga la sanción.

N°	Causal	Multa Aplicable
1	Retraso en la entrega de traducción folleto "Guía para saber cómo reclamar".	1 UF por día hábil de atraso. Máximo 5 días corridos.
2	Retraso en la entrega del informe de avance y del informe final de la actividad "Asesoría estrategia de difusión del Código de Ética".	1 UF por día hábil de atraso. Máximo 5 días corridos.
3	Retraso en la entrega de testeo y validación del diseño del Formulario Único de Reclamos y el Sitio "Mi SuperSalud".	1 UF por día hábil de atraso. Máximo 5 días corridos.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Retraso en el envío de los documentos respaldo para la recepción conforme. - Retraso en el envío de la factura y/o boleta. 	1 UF por cada día corrido de retraso. Máximo de 3 días corridos.

NOTA: La UF (Unidad de Fomento) aplicable, será la correspondiente a la del día en que se verificó el hecho que origina la multa respectiva.

En caso de superar los máximos definidos para cada causal de multa, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato de acuerdo a lo definido en el punto n° 30 de las presentes bases administrativas.

Las multas se aplicarán cada vez que se verifique una causal que individualmente considerada la haga procedente.

26. CESIÓN DEL CONTRATO

El/la adjudicatario/a 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 o que la Superintendencia tenga que entenderse con terceros.

27. TRABAJADORES DEL PROVEEDOR/A Y SUBCONTRATACIÓN

El personal que contrate el proveedor/a adjudicado/a, con motivo de la ejecución o durante la vigencia del contrato no tendrá, en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación o dependencia y/o funcionario con la Superintendencia, sino que exclusivamente con el proveedor/a adjudicado/a, sin perjuicio de lo establecido en la Ley N°20.123, que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

Durante la ejecución del contrato, el proveedor/a adjudicado/a sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas.

Para proceder con estas subcontrataciones el proveedor/a adjudicado/a deberá solicitar, por escrito, autorización a la Contraparte Técnica de la Superintendencia, y deberá constatar y acreditar que los socios o administradores de las empresas subcontratadas no se encuentren afectos a alguna de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en los artículos 4° de la Ley N°19.886 y 92 de su Reglamento.

Corresponderá a la Contraparte Técnica calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular. En todo caso, cualquiera sea el tipo de subcontratación, el proveedor/a adjudicado/a 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 causados por éste, sus dependientes o subcontratistas, sin perjuicio de lo establecido en la Ley N°20.123, que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

No obstante, todo lo anterior, al momento de suscribir el contrato, y cada vez que la Superintendencia así lo requiera, el proveedor/a adjudicado/a estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, que a éste último les corresponda respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores, entregando el formulario F30 y F30-1, respectivamente.

El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien, por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento.

En caso de que el proveedor/a adjudicado/a 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/a adjudicado/a 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/a adjudicado/a proceda a dichos pagos y le presente los documentos que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

El incumplimiento del proveedor/a adjudicado/a 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 presentes bases de licitación.

28. 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, el Superintendente de Salud determinará las formas de uso futuro de los mismos.

El proveedor/a adjudicado/a 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.

29. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los informes, antecedentes, datos, usuario y clave de acceso a él o los sistemas de la institución, información que obtenga a través de estos sistemas y cualquier otro tipo de información conocida o generada a partir del contrato, tendrá carácter de confidencial, no pudiendo el proveedor/a adjudicado/a 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 de la que el proveedor/a adjudicado/a o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración o ejecución del contrato, tendrá carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los servicios materia del contrato, durante la vigencia del mismo y después de su terminación. En consecuencia, el proveedor/a adjudicado/a se obligará a mantener estricta reserva y a no usar a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros--, divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida.

En estos casos, la Superintendencia podrá hacer efectiva la responsabilidad del adjudicatario por infracción a la Ley N.º 19.628.

Finalmente, se deja constancia que la Superintendencia de Salud se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N.º 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N.º 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes del adjudicatario relativos a esta adquisición y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

30. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá modificarse de común acuerdo por las partes, de conformidad con lo establecido por el artículo 77 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley de Compras.

Asimismo, el contrato terminará a su vencimiento, o anticipadamente por mutuo acuerdo de las partes, caso fortuito, o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional. Sin embargo, la Superintendencia podrá terminarlo en forma unilateral y anticipadamente ante cualquier incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor/a adjudicado/a, considerándose causales de incumplimiento grave imputables a este último las siguientes:

- a. Estado de notoria insolvencia del proveedor/a adjudicado/a, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

- 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;
- c. Falta de veracidad o exactitud en la documentación o antecedentes que el adjudicatario presente, sea con relación a las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos o antecedentes de los subcontratistas, en su caso;
- d. La no entrega en el plazo convenido de los servicios o bienes comprometidos, en las condiciones ofertadas, y superando los plazos correspondientes a la aplicación de multas;
- e. No dar solución a errores o fallas contenidas en los informes requeridos en las bases, que no se cumplan con los contenidos mínimos solicitados, todo ello de acuerdo a lo informado por la Contraparte Técnica de la Superintendencia;
- f. Si durante la vigencia del contrato, la Superintendencia toma conocimiento de cualquier antecedente, hecho material o de cualquier otra causa sobreviniente y comprobable, que hagan presumir que la calidad del servicio contratado no corresponde a la que se tuvo en consideración al momento de la adjudicación;
- g. Si durante la vigencia del contrato, la Superintendencia toma conocimiento de cualquier antecedente, hecho material o de cualquier otra causa sobreviniente y comprobable, que hagan presumir o permitan verificar que el proveedor/a adjudicado/a no da cumplimiento al pacto de integridad;
- h. Cesión total o parcial del contrato;
- i. Si el proveedor/a adjudicado/a se encuentra en proceso concursal de liquidación, o inicia proposiciones de convenio con sus acreedores.
- j. Infracción al deber de confidencialidad de la información;
- k. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la sociedad ejecutora. En tales eventos el proveedor/a adjudicado/a tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a la Superintendencia, dentro del plazo de diez días contados desde el suceso respectivo;
- l. Subcontratación en casos no autorizados por la Superintendencia;
- m. Incumplimiento de las obligaciones que le corresponden al proveedor/a adjudicado/a como empleador, en aspectos de remuneración, previsionales, seguridad social, etc. Se considerarán especialmente para configurar esta causa aquellas prácticas contractuales que el proveedor/a adjudicado/a ejecute en contra de los derechos de sus trabajadores, como la falta de contratación indefinida de éstos cuando corresponda, el no respetar el derecho a feriado legal, etc., lo que se debe acreditar con la correspondiente sentencia judicial
- n. Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor/a adjudicado/a. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial de las obligaciones correspondientes a la ejecución de los servicios/suministro de bienes, que importe una vulneración de los elementos esenciales del contrato, siempre y cuando no exista causal que le exima de responsabilidad y que dicho incumplimiento le genere a la Superintendencia un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- o. En caso que se superen los límites definidos para las multas, definidas en el punto N°25 de las presentes bases de licitación, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales de incumplimiento señaladas precedentemente, exceptuando el mutuo acuerdo de las partes, caso fortuito, o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, la Superintendencia cobrará y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, de acuerdo al procedimiento establecido en las presentes Bases de Licitación Pública y artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N° 19.886. Todo lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Superintendencia en contra del proveedor/a adjudicado/a.

En virtud del mencionado procedimiento se concederá traslado al Proveedor/a adjudicado/a por el plazo de 5 días hábiles, a fin de que éste manifieste sus descargos en relación al eventual incumplimiento, los que se contarán desde su notificación, debiendo presentar documento escrito en la Oficina de Partes de esta Superintendencia, o mediante correo electrónico, dirigido a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

La medida a aplicar se formalizará a través de una resolución fundada, la que deberá pronunciarse sobre los descargos presentados, si existieren, y publicarse oportunamente en el Sistema de Información. En contra de dicha resolución procederán los recursos dispuestos 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.

No obstante lo señalado anteriormente, y cuando las circunstancias particulares que concurren lo hagan necesario, la Superintendencia podrá, aun configurándose algunas de las causales de término, 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/a adjudicado/a, hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

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

En caso de término anticipado del contrato, el Proveedor/a deberá hacer entrega de un informe que contenga todos los servicios prestados hasta la fecha y rendir cuenta detallada de los mismos.

Finalmente y, conforme a lo indicado en la letra b) del artículo 8° de la Ley N.º 19.886, en concordancia con lo estipulado en el número 2 del artículo 10 del Decreto Supremo N° 250, de 9 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de dicha Ley, en caso de término anticipado del contrato la Superintendencia podrá, si así lo estima conveniente, contratar en forma directa al siguiente oferente mejor evaluado o bien a otro Proveedor/a, para el sólo efecto de finalizar los servicios iniciados, en los términos y condiciones estipulados en dichos cuerpos legales.

31. PACTO DE INTEGRIDAD

Los oferentes y posteriormente el proveedor/a adjudicado/a declaran que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, aceptan expresamente este pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el mismo,

SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRS/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

durante toda la vigencia del contrato, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las presentes bases de licitación y demás documentos integrantes.

Especialmente, acepta suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

- 1) Respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el proveedor adjudicado se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- 2) No ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
- 3) No intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- 4) Revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar para el proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
- 5) Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio y en la ejecución del contrato.

Quien se adjudique manifiesta conocer las reglas y condiciones establecidas en las respectivas bases de licitación y en el presente contrato, y se compromete a respetarlas.

Asimismo, reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, asegurando la posibilidad de cumplirla en las condiciones y oportunidad ofertadas.

Quienes oferten y posteriormente quien se adjudique, se obligan a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean cabalmente cumplidas por sus empleados, asesores, agentes, subcontratistas y, en general, todas las personas con que aquél se relacione, directa o indirectamente, en virtud o como efecto de

la presente licitación o del contrato. Por tanto, se harán plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

32. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para los efectos de esta licitación y, posteriormente, del contrato que se suscriba, los oferentes o partes, respectivamente y según corresponda, fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

BASES TÉCNICAS

601-11-LE23

"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

1. ANTECEDENTES

La Superintendencia de Salud, requiere contratar el servicio de asesorías, relatorías, traducción y programas de apoyo que se indican, para dotar de mayor competencias y herramientas funcionales y conductuales a los funcionarios y las áreas que representan al Superintendente frente a la ciudadanía.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, se describen y detallan los servicios que se requiere contratar:

N°	Descripción del Servicio
1	Servicio de Traducción folleto "Guía para saber cómo reclamar" en lenguas Mapudungún, Aymara y Creole. Mejorar el acceso a la información de la ciudadanía, de pueblos originarios y de la población migrante de Haití.
2	Servicio de Asesoría para Estrategia de Difusión del código de ética. Definir la estrategia de difusión y presentación del código de ética.
3	Servicio de Testeo y Validación del Diseño "Formulario Único de Reclamos" y del sitio "Mi SuperSalud". Incrementar la calidad y satisfacción de la interacción de usuarios y usuarias con el formulario único de reclamos y con el escritorio ciudadano "Mi SuperSalud".

Estos servicios se prestarán en apoyo directo de las áreas dependientes de Gestión Corporativa y Participación Ciudadana, para un mejoramiento del funcionamiento y gestión de las Unidades que la conforman.

2.1. Traducción del folleto "Guía para saber cómo reclamar".

En virtud de los lineamientos del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, los cuales disponen que las instituciones públicas deben establecer iniciativas concretas que mejoren la experiencia de las personas que se vinculan con los organismos del Estado, se ha realizado un análisis del acceso a la información que tienen los ciudadanos de pueblos

originarios. Además, se ha visto que ciertas materias afectan a afiliados/as de isapre que provienen de Haití. Lo descrito hace concluir que "cómo reclamar" es una información relevante, por lo que resulta atingente que ésta se encuentre disponible en su lengua materna.

Como institución pública, nuestro deber es garantizar el derecho de personas que pertenezcan a pueblos originarios y migrantes con demanda incremental a acceder a información en su propia lengua.

Como antecedente podemos señalar que en el año 2009 la Superintendencia difundió un material gráfico en lenguas originarias para la población específica en las zonas norte y sur del país.

2.1.1. Características del servicio.

Para realizar este servicio de traducción, se deben considerar las siguientes especificaciones y características:

1. Traducción del folleto a las lenguas originarias mapudungun, aymara y creole. El folleto a traducir está contenido en el **Anexo N° 8**.
2. La traducción deberá ser realizada por una persona competente y con conocimientos en la gramática y redacción respectiva, evitando que se trate de una traducción literal del documento.
3. Se deberán respetar modismos, nombres propios y todo aquel concepto propio de la lengua originaria.
4. El servicio debe respetar todo lo relacionado a derechos lingüísticos de quienes pertenecen a dichos pueblos originarios y al idioma creole.
5. Considerando que el folleto traducido debe ser impreso, para su entrega y difusión, se requiere que la traducción del documento sea entregada en formato Word, respetando los títulos, orden del texto, viñetas y demás características del folleto que permitan respetar el orden y disposición de la información que contiene.

2.1.2. Entregables y plazo de ejecución.

Los entregables definidos son:

- a) Folleto "Cómo reclamar" traducido en lenguas mapudungun, aymara y creole.

Plazo de ejecución:

La traducción del documento debe quedar lista, con recepción conforme, a más tardar el día jueves 26 de octubre de 2023, dentro de este plazo se considera un periodo de 2 semanas para las revisiones finales.

2.2. Asesoría para la estrategia de difusión e internalización del Código de Ética actualizado y realización de jornada de lanzamiento.

La Superintendencia de Salud ha actualizado el Código de Ética, incorporando en él los valores y compromisos del funcionariado, por lo que es necesario que sea ampliamente difundido e internalizado por todas y todos.

A su vez, se requiere asesoría respecto del proceso de manejo de denuncias que ingresan al sistema de integridad, para fortalecer la confianza y credibilidad de éste. Esta asesoría

debe entregar recomendaciones prácticas, medidas que se puedan implementar, benchmarking, entre otros.

Por último, para reforzar las temáticas que aborda el código de ética de la institución, se requiere realizar una jornada de lanzamiento, que el proveedor/a adjudicado/a tendrá que organizar y ejecutar.

2.2.1. Características del servicio.

Para esta asesoría se ha definido la siguiente modalidad de trabajo:

- Reunión de inicio con la encargada del Área de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad. Esta reunión será el hito inicial para efectos de contabilizar los días de ejecución del servicio.
- Avances presentados en reuniones semanales o quincenales con el Comité de Integridad, días y horas a definir con la respectiva encargada operativa.
- A los 30 días corridos, contabilizados desde la fecha que se defina en reunión de inicio, el proveedor/a deberá entregar informe de avance de las actividades.
- Una vez que se entregue el informe final, la Superintendencia tendrá un plazo de hasta 7 días corridos para realizar observaciones y solicitudes de cambio al informe presentado. Una vez realizadas las observaciones al proveedor, este tendrá otros 7 días corridos para realizar las correcciones requeridas.
- La actividad final de este servicio considera la coordinación y planificación de la jornada de presentación del código de ética. Esta deberá realizarse en el auditorio de la Superintendencia, será presidida por el Superintendente y contará con la participación del Comité Directivo y de otros participantes que se definan. Deberá considerar un programa que será liderado y ejecutado por los profesionales que el proveedor/a disponga para la ejecución de este servicio.

2.2.2. Entregables y plazo de ejecución.

Los entregables definidos son:

- a) Informe de avance a los 30 días corridos desde el inicio de la actividad.
- b) Informe final: se deberá entregar a los 60 días corridos, contados desde el inicio de la actividad. Este informe contendrá las estrategias de difusión e internalización del código de ética., así como las recomendaciones y demás información relacionada con la asesoría para el fortalecimiento del manejo del sistema de integridad.
- c) Programa de la jornada de presentación del código de ética actualizado.
- d) Servicio de coctel/café para 50 personas, a realizarse al finalizar la jornada de lanzamiento y presentación. La fecha y horario de esta actividad dependerá de la coordinación.

Plazo de ejecución:

La estrategia de difusión del código de ética y asesoría para fortalecer el manejo del sistema de integridad, debe ser entregada en un plazo de 60 días, contabilizados desde la fecha que se defina en reunión de inicio.

La jornada de lanzamiento y presentación, deberá ser realizada antes del día 65 desde el inicio de los servicios.

Plazo total de ejecución del proyecto es de 65 días corridos.

2.3. Testeo y validación del diseño del formulario único de reclamos y del sitio "Mi SuperSalud".

A comienzos del año 2020 se incorporó a los servicios web el "Formulario Único de Reclamos" que permite centralizar en una "ventanilla única" todos los ingresos mediante el uso de un formulario que guía el llenado y mejora el proceso de admisión de reclamos mediante la incorporación de inteligencia artificial y de árboles de decisiones. Previo a su lanzamiento se aplicó la metodología de validación de testeo con el objeto de cuantificar la experiencia usuaria a través de la herramienta Índigo y con resultados de navegación en la página.

Posteriormente, se han incorporado mejoras que no han sido medidas ni testeadas con los usuarios/as, a objeto de saber si satisfacen las necesidades de información y tramitación para las personas que reclaman, tanto contra Aseguradoras como en contra de Prestadores de Salud y/o Solicitudes de Mediación con Prestadores Privados.

Por otra parte, el escritorio ciudadano "Mi SuperSalud" es un canal de comunicación entre la Superintendencia y la ciudadanía, a través del cual se puede acceder a información desde cualquier sitio con conexión a internet para realizar trámites en línea de forma rápida, segura y cómoda. El ingreso se hace a través del sitio web institucional, utilizando la Clave Única que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación o mediante la verificación de RUT y del número de documento.

En el año 2020 la empresa Magnet realizó un informe UX con resultados, los cuales deben ser uno de los insumos para desarrollar este trabajo.

2.3.1. Antecedentes.

- Resultados Medición de Satisfacción Usuaria (MESU)2022.

Dentro de los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaria realizada en el año 2022 se destaca la forma en que las personas usuarias se contactan y reclaman ante la Superintendencia. En dicha línea, se concluyó que un 30% de los/as encuestados/as declaró que el canal de contacto fue a través del portal web. Un 70% de las personas que ingresaron un reclamo, lo hicieron a través de este canal de atención. Por otra parte, se debe considerar que, en el año 2022, un 99% de los reclamos ingresaron a través del canal web.

- Definiciones.

Formulario Único de Reclamos (FUR): Corresponde al formulario en plataforma web a través del cual los/as usuarios/as pueden ingresar reclamos y/o solicitudes de mediación. El link de acceso es: <https://reclamos.superdesalud.gob.cl>

Escritorio Ciudadano: Es el sitio de uso exclusivo para usuarios/as de la Superintendencia de Salud, cuyo acceso se encuentra supeditado a Clave Única o RUT más el N° de Documento. Su ubicación es a través del link: <https://misuper.superdesalud.gob.cl/> El/la usuario/a, a través de esta herramienta puede:

- a) Realizar ingreso de reclamos.
- b) Realizar el seguimiento de trámites incluyendo la posibilidad de ingresar presentaciones adicionales o recursos.
- c) Obtener certificados en línea (de afiliación y/o de reclamos en trámite).

- d) Acceder a las consultas web que se hayan presentado.
- e) Acceder al expediente del reclamo.

Consejo de la Sociedad Civil, COSOC: Es una agrupación de entidades no gubernamentales cuyo objetivo central es que sus miembros participen en los procesos de toma de decisiones y seguimiento de las políticas públicas impulsadas por esta institución.

Más información se encuentra en <http://www.supersalud.gob.cl/portal/w3-propertyvalue-6145.html>

2.3.2. Características del servicio.

Se requiere contar con los elementos necesarios para incrementar la calidad y satisfacción del proceso de interacción de los/as usuarios/as respecto al Formulario Único de Reclamos y al escritorio ciudadano "Mi SuperSalud", a través de la aplicación de un mecanismo de testeo de usabilidad UX que permita comparabilidad de resultados.

Se coordinará una reunión de inicio, entre el proveedor/a y el respectivo encargado operativo, fecha desde la cual se contabilizarán los plazos de ejecución de este servicio.

Se espera contar con un análisis cualitativo y cuantitativo a través de la metodología UX y con herramienta Índigo Studios o similar.

La finalidad es encontrar las variables determinantes que surjan desde la interacción de el/la usuario/a con la plataforma web. Dentro de las consideraciones de la aplicación se espera incorporar las siguientes variables:

1. Número de testeos suficiente que permitan establecer conclusiones sólidas.
2. Recomendaciones respecto de la usabilidad del Formulario Único de Reclamos y al escritorio ciudadano "Mi SuperSalud".
3. La medición es para todo tipo de dispositivos, tales como: PC, teléfonos celulares, tablets.
4. Se debe incorporar la variable de género, tramos etarios y territorial, dado que el manejo informático no es el mismo entre personas que viven en la ciudad que en localidades alejadas.
5. Medición del acceso que tienen las personas con discapacidad respecto de qué tan accesible sea para ellos Formulario Único de Reclamos y al sitio "Mi SuperSalud".
6. El testeo debe considerar el viaje completo de la persona usuaria, incluyendo la orientación preliminar que tenga en virtud del problema, forma de reclamo, seguimiento y hasta la facilidad para entender las comunicaciones que reciba en la tramitación del reclamo.
7. Considerar, además, el sitio seguro "Mi SuperSalud" en todo lo relativo a experiencia usuaria y viaje dentro del escritorio ciudadano "Mi SuperSalud". Desde su lenguaje, gráfica, presentación, trámites, servicios disponibles, hasta aspectos estéticos como fuente, tamaño, color, etc.
8. El lenguaje empleado en el Formulario Único de Reclamos y Solicitud de Mediación, campos a llenar, indicaciones, interacción con acordeón guía, campos para adjuntar documentos, orientaciones, o restricciones que tenga la herramienta web.
9. Importante es la consideración de las preguntas asociadas a determinar el tipo de materia reclamada.
10. Levantamiento de necesidades según el nivel de habilitación que tenga la persona usuaria, tales como el conocimiento de la institución, sus atribuciones, competencias, etc.

11. Deben considerarse entrevistas o levantamientos con el Consejo de la Sociedad Civil, COSOC.
12. La usabilidad debe considerar todo tipo de presentaciones, desde reclamos en primera instancia, que requieran derivación, de tipo administrativo, arbitrales, presentaciones adicionales y Recursos (Reposición, Apelación, Aclaración, etc.).

2.3.3. Entregables y plazo de ejecución.

Los entregables definidos son:

- a) Informe de avance, que debe entregarse a los 30 días corridos, contabilizados de acuerdo a la fecha que se defina para este efecto, en la reunión de inicio.
- b) Nueva medición UX con propuestas de mejoras para los elementos mencionados anteriormente. Éstas, deben considerar segmentaciones tales como el arquetipo de usuario/a que utilizan el formulario de reclamos.
- c) Comparación con los resultados obtenidos en la medición del año 2020.
- d) Informe final, que deberá contener:
 - Detalle del trabajo realizado.
 - Detalle de los principales hallazgos levantados.
 - Contenidos mencionados en las letras b) y c) precedente.

Plazo de ejecución:

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de 3 meses, plazo que comenzará a computarse a partir de la fecha que se indique en la reunión de inicio entre las partes.

El proyecto debe quedar ejecutado en el mes de noviembre de 2023 y se considerará un plazo máximo hasta el 15 de diciembre de 2023 para revisiones finales y recepción conforme.

ANEXO N° 1-A IDENTIFICACIÓN OFERENTE PERSONA NATURAL ID 601-11-LE23 "SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA" SUPERINTENDENCIA DE SALUD

A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA NATURAL

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD	
PROFESIÓN	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO DE CONTACTO	CELULAR: FIJO:
CORREO ELECTRÓNICO	

WEB DE LA EMPRESA (SI LO TUVIERA)	
--	--

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

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
TELÉFONO DE CONTACTO	CELULAR: FIJO:
CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIÓN Y SOLICITUD DE FACTURACIÓN	

Fecha: _____

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

<p>ANEXO N° 1-B IDENTIFICACIÓN OFERENTE PERSONA JURÍDICA ID 601-11-LE23 "SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA" SUPERINTENDENCIA DE SALUD</p>

A) DATOS OFERENTE PERSONA JURÍDICA

TIPO DE PERSONA JURÍDICA (Ltda. S.A., E.I.R.L., Cía. Ltda.)	
RAZÓN SOCIAL	
GIRO	
RUT	
DIRECCION	
TELÉFONO D ECONTACTO	CELULAR: FIJO:
CORREO ELECTRÓNICO / WEB DE LA EMPRESA SI LO TUVIERA	

NOMBRE COMPLETO REPRESENTANTE LEGAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
PROFESIÓN	
CORREO ELECTRÓNICO	

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

FECHA ESCRITURA PÚBLICA O ACTA DE SESIÓN EN QUE SE OTORGAN LOS PODERES AL REPRESENTANTE.	
N° DE REPERTORIO	
NOMBRE NOTARIO	
N° NOTARÍA Y COMUNA	

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

B) DATOS DE CONTACTO PARA EL PROCESO DE LICITACIÓN

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
TELÉFONO DE CONTACTO	CELULAR: FIJO:
CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIONES	

C) DATOS DE CONTACTO PARA LA GESTIÓN DE CONTRATO

NOMBRE COMPLETO	
CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO	CELULAR: FIJO:

D) DATOS DE CONTACTO PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN

NOMBRE COMPLETO	
CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO	CELULAR: FIJO:

Fecha: _____

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

(NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar)

**ANEXO N° 2-A
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA NATURAL
ID 601-11-LE23**

**"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo _____, en representación de _____ declaro haber analizado las bases de licitación pública **"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"** 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 601-11-LE23**

**"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE
ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO
DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN
CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo _____, en representación de _____ declara(mos) haber analizado las Bases de Licitación **"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"** 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 representante legal)

NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar.

**ANEXO N° 3
CONDICIONES INCLUSIVAS Y DE EQUIDAD DE GÉNERO
ID 601-11-LE23
"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE
ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO
DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE
GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo _____, en representación de _____ declaro la siguiente información:

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

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

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

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

Fecha: _____

.....

(Firma, nombre y Rut representante legal)

NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar.

**ANEXO N° 4
OFERTA TÉCNICA – CALIDAD DEL SERVICIO
ID 601-11-LE23**

**“SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”
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 a través de consultas a los clientes que indico.

Tenga en cuenta que la información solicitada en el cuadro corresponde a los servicios prestados, de similar naturaleza a los que requieren contratar en la presente licitación, tanto para instituciones públicas como privadas, considerando el período desde el 01/01/2015 hasta la fecha de cierre de este proceso.

SI NO CUENTA CON CLIENTES ACREDITADOS, INDIQUE EN EL ANEXO “NO ACREDITO CLIENTES”

N°	Identificación del cliente	Teléfono de contacto	Nombre del contacto	Mail del contacto
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

11				
12				
13				
14				
15				

NOTA 1: Recuerde que solo serán revisados y evaluados 12 clientes, pudiendo revisar hasta 15 cliente, considerando para ello, los primeros 15 clientes que señale en esta tabla. Si ingresa más de 15 clientes, para efectos de la evaluación de la oferta técnica, no serán considerados.

Se adjunta **certificado calidad del servicio prestado** para ser adjuntado y completado por los clientes que se identifican en este anexo.

Fecha: _____

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

NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar.

**CERTIFICADO DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO
PARA PRESENTAR EN OFERTA LICITACIÓN 601-11-LE23**

NOMBRE DEL FIRMANTE _____,
cargo _____ institución _____

_____, evidencio que (nombre empresa referenciada) _____,

RUT _____, prestó o presta los servicios de:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

El servicio de _____ tuvo/tiene una duración de XX meses/años, teniendo como fecha de inicio el XX/XX/XXX y de término el XX/XX/XXX.

El servicio de _____ tuvo/tiene una duración de XX meses/años, teniendo como fecha de inicio el XX/XX/XXX y de término el XX/XX/XXX.

El servicio de _____ tuvo/tiene una duración de XX meses/años, teniendo como fecha de inicio el XX/XX/XXX y de término el XX/XX/XXX.

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

Se declara asimismo que el/los servicio/s fue/fueron prestado/s de buena manera, y no tenemos observaciones al respecto, por lo que declaramos una muy buena calidad del /de los servicio/s prestado/s.

NOTA 2: Este formato es referencial. Si el proveedor quisiera utilizar otro, será su responsabilidad que la información contenida permita validar la información de la calidad del servicio.

NOTA 3: Este formulario deberá ser llenado por cada uno de los clientes presentados en este Anexo.

Recuerde que cada formulario deberá venir acompañado de cualquiera de los siguientes documentos que permitan verificar su veracidad:

- Contratos
- Resolución que aprueba la contratación
- Órdenes de compra aceptadas o con recepción conforme (si son de la administración pública).

Si el oferente adjunta un certificado de calidad del servicio, sin el respaldo que lo acredita, este no le será considerado como válido para la evaluación de la oferta técnica.

La Superintendencia se reserva el derecho a revisar la veracidad de todos los antecedentes señalados por el oferente.

Nombre, firma y timbre informante

Santiago, xx de xxxxxxxx de 2023.

<p style="text-align: center;">ANEXO N° 5 OFERTA TÉCNICA – DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA ID 601-11-LE23 “SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA” SUPERINTENDENCIA DE SALUD</p>
--

Yo _____, en representación de _____ adjunto a este anexo, la información que contiene el detalle y descripción del servicio que se ofrece para dar cumplimiento a todas las características y especificaciones técnicas que se definen en las bases de la presente licitación.

La información que se presenta contiene a lo menos, los siguientes puntos:

1. Descripción del servicio que se entrega. Destacando la metodología, herramientas tecnológicas y demás detalles relevantes.
2. Plazos de ejecución, enmarcados en los plazos definidos en estas bases.
3. Descripción de los entregables.

A su vez, informo que estas se mantendrán vigentes hasta el término del contrato.

NOTA: Adjuntar detalle de la oferta, que dé cuenta del cumplimiento de los servicios licitados.

Fecha: _____

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

NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar.

**ANEXO N° 6
CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE INTEGRIDAD
ID 601-11-LE23**

**"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo _____, en representación de _____ declaro que la empresa u organización cuenta con un programa de integración, el cual se encuentra implementado y es conocido por todo el personal y/o trabajadores/as.

Cada oferente deberá entregar respaldos que permitan verificar que el programa de integridad es conocido por el personal y/o trabajadores/as, tales como:

- comunicado interno
- mail masivo
- impresión de pantalla del sistema o programa
- otro

**SUPERINTENDENCIA
DE SALUD**

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

Programa de integridad	Adjunta en su oferta los siguientes documentos de respaldo o medios de verificación
Cuenta con programa de integridad implementado.	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
No cuenta con programa de integridad implementado.	No adjunto documentos ni medios de verificación.

A su vez, informo que este programa se mantendrá vigente y operativo hasta 90 días después del término del contrato.

NOTA: Adjuntar documentos de respaldo o medios de verificación del programa de integridad implementado, que permitan validar la información declarada en este anexo.

Fecha: _____

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

NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar.

**ANEXO N° 7
OFERTA ECONÓMICA
ID 601-11-LE23**

"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Yo, (nombre oferente persona natural o persona jurídica) _____
en representación de _____, / o en mi propia
representación, oferto el precio que se indica a continuación:

Este anexo debe ser completado de manera íntegra.

N°	Servicio	Precio del Servicio Con Impuesto Incluido
1	Traducción folleto "Guía para saber cómo reclamar" en lenguas Mapudungún, Aymara y Creole.	\$ _____.-
2	Asesoría para Estrategia de Difusión del código de ética.	\$ _____.-
3	Testeo y Validación del Diseño "Formulario Único de Reclamos" y del sitio "Mi SuperSalud".	\$ _____.-
Precio Total Servicios (*)		\$ _____.-

(*): El precio total de los servicios, corresponde a la suma de los precios de cada servicio.

NOTA 1: deberá indicar, para cada servicio, cuando el precio sea exento de impuestos, indicándolo por escrito en la misma celda donde se informa el precio.

NOTA 2: el precio que debe ser ingresado, corresponde al precio total (impuesto incluido según corresponda) del servicio, considerando todas las actividades, especificaciones, entregables y plazos de entrega definidos en las presentes bases de licitación.

Fecha: _____

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

NOTA: Si son dos o más representantes legales todos/as deberán firmar.

2° DESÍGNANSE a los siguientes funcionarios y funcionarias de la Superintendencia de Salud, para integrar la Comisión Evaluadora de las ofertas de la Licitación Pública, identificada en el considerando primero de la presente Resolución:

Cargo	Departamento	Funcionario/a
Jefe Gestión Corporativa y Participación Ciudadana	Gestión Corporativa y Participación Ciudadana	Marcelo Morales S.
Jefe Área de Atención de Personas y Participación Ciudadana	Gestión Corporativa y Participación Ciudadana	Alejandro Ramírez M.
Encargada de Transparencia, Protocolo, Lobby e Integridad	Gestión Corporativa y Participación Ciudadana	Jessica Salgado R.
Jefe Área de Coordinación Regional	Gestión Corporativa y Participación Ciudadana	Luis Rodríguez G.
Jefa Subdepartamento de Administración	Administración y Finanzas	Consuelo Gutiérrez P.

3° CONVÓQUESE a licitación pública para los efectos de contratar **SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA, ID 601-11-LE23**, en conformidad a las bases administrativas, Bases técnicas y anexos, que se aprueban a través de este acto administrativo.

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

ANEXO N° 8

FOLLETO GUÍA PARA SABER CÓMO RECLAMAR
"SERVICIO DE TRADUCCIÓN, ASESORÍA ESTRATEGIA DIFUSIÓN CÓDIGO DE ÉTICA Y TESTEO FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS PARA MEJORAMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEPENDIENTES DE GESTIÓN CORPORATIVA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA"
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Reclamo por incumplimiento de la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes

Si una persona siente que ha sido vulnerado alguno de los derechos que contempla la Ley, puede reclamar de la siguiente manera:

Directamente ante el consultorio, hospital, clínica o centro médico que brinde la atención, institución, con un plazo de **15 días hábiles** para responder.

Si el afectado estima que la respuesta no es satisfactoria o que no se han solucionado las irregularidades, podrá recurrir a la Superintendencia de Salud e presentar un reclamo, dentro del plazo de **5 días hábiles** desde la fecha de su notificación. Junto con ingresar el reclamo deberá adjuntar la resolución del establecimiento de salud o el número de reclamo en caso de no haberlo recibido.

Reclamar es un derecho

Si una persona no está conforme con la decisión adoptada por el Fonasa o la Isapre y siente que sus derechos han sido vulnerados, si la Isapre subió el precio del plan, o si un establecimiento de salud incumplió la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes o la Ley que Prohíbe el Cheque en Garantía **debe reclamar**.



- Arica**
Avenida 18 de Septiembre N° 147
- Iquique**
Sarmiento N° 145, Correo 200, Edificio Concerto
- Antofagasta**
Cobandera N° 808
- Copiapó**
Alameda N° 581, Oficina 205, Edificio Alamo
- La Serena**
Cristóbal N° 505, Oficina 302
- Vina del Mar**
Alameda N° 645, Oficina 504
- Rancagua**
Calle Cervant Surbeñito, Oficina N° 212
- Talca**
Luz de Huelmo, Oficina 204
- Chillán**
Alameda N° 468, Oficina 510
- Concepción**
Avenida Acta, P.O. N° 321, Oficina 4
- Temuco**
Alameda Vial, N° 519, Oficina 303
- Valdivia**
Calle Desobediencia N° 564, Oficinas 1 y 3, Oficina Dirección
- Puerto Montt**
Cristóbal N° 103, Oficina 700 y 706
- Coyhaique**
Calle José de Maipo N° 379, Oficina 3
- Punta Arenas**
Avenida Latorre N° 805

Oficina Central: Alameda 1449, Local 12, Santiago o Paseo de Meru La Morada
Santiago: Lunes a Jueves, 8:30 a 16:00 hrs
Horario de atención: Viernes 8:30 a 15:00 hrs
Regiones: Lunes a Viernes, 9:00 a 14:00 hrs
www.supersalud.gob.cl / Fono consulta: 600 - 836- 9000

Guía para saber cómo reclamar

Reclamos contra Fonasa o isapre

Si el reclamo está relacionado con:

- Negativa de cobertura o beneficios por parte del Fonasa o la Isapre (Ley de Urgencia, CAEC, AUGE/GES, etc).
- Suscripción y modificación de contrato (término de contrato y variación del precio base del plan de salud).

Puede presentar un reclamo directamente en la Superintendencia de Salud, relatando lo sucedido, formulando la solicitud concreta y adjuntando los antecedentes que sirven de fundamento para el reclamo.

Si el reclamo está relacionado con otras materias, debe interponerlo en primera instancia ante el Fonasa o la Isapre, quien tiene **15 días hábiles** para responder.

Si no recibe la respuesta o esta no es satisfactoria, debe reclamar en segunda instancia en la Superintendencia de Salud, adjuntando copia de la queja realizada en la aseguradora, donde conste fecha y timbre de recepción, respuesta y documentos que permitan respaldar el requerimiento.

- **Las personas beneficiarias del Fonasa** pueden presentar su reclamo en cualquier sucursal de la entidad a lo largo del país, a través del teléfono 600 360 3000 o en el sitio web www.fonasa.cl.
- **Las personas afiliadas a isapre** deben presentar su reclamo por escrito en cualquier sucursal de la aseguradora y solicitar un comprobante de recepción o una copia del reclamo con timbre y fecha.



Reclamos por infracciones a la Ley que prohíbe el cheque en garantía

• Si la atención es por Urgencia Vital o riesgo de secuela funcional grave, los establecimientos de salud **no pueden exigir un cheque, pagaré u otro documento o dinero en efectivo para garantizar el pago de la atención de salud que brinden** mientras se mantiene la urgencia. Tampoco pueden condicionar la atención de urgencia, a causa de los antecedentes comerciales (Decom) del paciente o su representante.

• Si la atención de salud es programada o ingresa a un servicio de urgencia sin riesgo vital o sin riesgo de secuela funcional grave, las clínicas, hospitales, centros de salud o médicos particulares **no pueden exigir un cheque o dinero en efectivo en garantía**. Sin embargo, sí pueden solicitar la firma de un pagaré o letra de cambio, inscripción de tarjetas de crédito o carta de respaldo del empleador para garantizar el pago de las atenciones.

Si ocurre cualquiera de los condicionamientos señalados debe reclamar en la Superintendencia de Salud.

Reclamo ante la Superintendencia de Salud

Reclamo en línea
A través de www.supersalud.gob.cl.

Atención presencial
Diríjase a Alameda 1449, Local 12, en Santiago o a cualquiera de nuestras agencias a lo largo del país.

Por correo
Envíe una carta por correo a la agencia de la Superintendencia de Salud más cercana a su domicilio.

Si el reclamo es interpuesto por un tercero, deberá aportar un poder simple otorgado por el representado y fotocopia de ambas cédulas de identidad (representado y representante). Si la materia del reclamo está relacionada con la Ley de Derechos y Deberes del paciente, el poder debe ser notarial.

SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES
FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

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 establecen las Resoluciones N°7, de 2019 y N°14, de 2022, ambas 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.

"POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE"


RODRIGO SIERRA CONTRERAS
JEFE DEPARTAMENTO
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

FPV/MMS/ARM/LRG/JSR/CCM/CGP/MUT/mut
(tt)

DISTRIBUCIÓN:

- Gestión Corporativa y Participación Ciudadana
- Atención de Personas y Participación Ciudadana
- Transparencia Activa
- Subdepto. de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Adquisiciones
- Oficina de Partes