



RESOLUCIÓN EXENTA 4.1D/N° 3001 15.09.2015

**MAT.: AUTORIZA LLAMADO A LICITACIÓN
PÚBLICA "ESTUDIO INDICADORES
GLOBALES FONASA 2015"**

VISTOS: Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N°1/2005 de Salud, las facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 46/2014 del Ministerio de Salud; las disposiciones de la Ley N°19.886, y su Reglamento, el D.S. N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta 3A/N°1455/2002, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores, la Resolución Exenta 4D/N°2443/2014, que delega facultades en materia de compras; lo señalado en la Resolución N°1600/2008, de la Contraloría General de la República, la Ley del Lobby N°20.730 de 2015 y su Reglamento.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Fondo Nacional de Salud, requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria con la finalidad de conocer la evolución de sus indicadores globales de desempeño.
2. Que, para estos efectos se requiere contratar los servicios especializados en la provisión de dichos servicios.
3. Que, habiéndose constatado en el sitio electrónico de Compras del Estado, la inexistencia de un convenio marco.
4. Que, en mérito de lo expuesto, para esta contratación se requiere llamar a Propuesta Pública debiendo esta regularse en bases aprobadas por resolución, y que existiendo disponibilidad presupuestaria para la contratación de lo referido, se dictó la siguiente.

RESOLUCIÓN:

1. Apruébense las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos, que regulan el respectivo proceso en el Fondo Nacional de Salud, para llamar a la siguiente Licitación Pública, cuyo requerimiento es del siguiente tenor:

BASES ADMINISTRATIVAS

"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015"

1. INTRODUCCIÓN

FONASA requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria con la finalidad de conocer la evolución de sus indicadores globales de desempeño, tanto a nivel general como aquellos que dicen relación con la percepción de FONASA como Seguro de Salud y la calidad del servicio que se otorga de tal

forma de ajustar su oferta de valor, identificar brechas existentes y desarrollar o reforzar líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas.

2. PERSONAS QUE PUÉDEN PARTICIPAR

Podrán participar en la presente licitación personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme al reglamento de la ley N°19.886, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común.

Se exigirá al participante que se adjudique la licitación y que no se encuentre inscrito en el registro de contratistas y proveedores de la administración, contemplado en el artículo 16 de la ley 19.886, (Portal "Chile Proveedores"), que se inscriba en el plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la publicación de la resolución de adjudicación de la licitación, en el portal mercadopublico.cl. De no cumplirse con esta exigencia, el Fondo Nacional de Salud podrá declarar desierta la partida o readjudicarla, de acuerdo a lo señalado en el numeral 10 de las presentes bases.

Debe tenerse presente que no podrán participar en esta licitación aquellas personas que se encuentren en alguna de las situaciones contempladas en el inciso sexto del artículo 4 de la Ley 19.886, esto es, no podrán participar en el proceso licitatorio los funcionarios directivos del Fonasa ni personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley

de las que aquéllos o éstas formen parte, ni sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni sociedades 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.

Asimismo, quedarán excluidos de esta licitación quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, siempre que tales condenas se hayan dictado en los anteriores dos años.

También quedarán excluidas aquellas que no han sido condenadas por delitos concursales, establecidos en el Código penal (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o aceptar la orden de compra.

3. CONFIDENCIALIDAD

La información y todos los antecedentes que los participantes obtengan con motivo de esta licitación, tienen carácter de estrictamente privado y confidencial, razón por la cual está expresamente prohibido comentarla o difundirla por cualquier medio y bajo cualquier circunstancia; reservándose el Fondo Nacional de Salud, el ejercicio de acciones civiles y penales en caso de infracción. Igual obligación le asistirá al oferente o empresa adjudicataria durante la vigencia del contrato y aún después de su término.

4. ACEPTACION DE LAS BASES

Las Bases Administrativas y Técnicas de esta licitación, como asimismo cualquier documento que las interprete o complemente, se entenderán conocidas y obligatorias para todos los participantes y para todos los efectos legales serán parte integrante de la relación contractual que se establezca con el Fondo Nacional de Salud.

La información, resultados y documentos generados como producto de la ejecución del Contrato es de propiedad exclusiva del Fondo Nacional de Salud. El Adjudicatario, no podrán disponer de ese material ni usarlo en forma alguna, sin la autorización por escrito del Administrador del Contrato.

Para tales efectos, se adjunta un formato con el cual deben hacer la declaración de aceptación de estas bases en Anexo N°1 – A y Anexo N°1 – B. Se deben también adjuntar todos los anexos firmados por el proveedor y/o representante legal.

5. ETAPAS DEL PROCESO

La presente licitación publicada en el portal www.mercadopublico.cl, estará regulada por el siguiente proceso, estableciéndose su calendarización en Anexo N°4, adjunto a las presentes Bases.

5.1 Publicación de Bases: El Fondo Nacional de Salud, llama a participar en esta Licitación a quienes cumplan los requisitos señalados en el numeral 2 de estas bases, mediante el Sistema de Compras públicas www.mercadopublico.cl, publicándose dichas Bases Administrativas y Técnicas en la fecha establecida en el calendario general, documento anexo que forma parte de las presentes bases.

5.2 Consultas, Aclaraciones y Complementos: Los participantes o proponentes podrán hacer consultas tanto de carácter técnico como de índole administrativa, que estimen necesarias, dentro del plazo establecido en calendario general. Las consultas y/o aclaraciones sólo se podrán formular por escrito, a través del portal www.mercadopublico.cl. El Fondo Nacional de Salud responderá las consultas y aclaraciones y podrá emitir complementos que permitan una mejor comprensión e interpretación de las bases y/o del proceso de licitación, lo que se hará en el mismo documento a través del portal www.mercadopublico.cl y dentro del período establecido en el Calendario General.

5.3 Presentación de las ofertas: Los participantes deberán ingresar sus ofertas técnicas y económicas en el portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo al numeral 6 de estas bases, a más tardar el día y hora señalados en el calendario general.

Sólo los documentos que no pudieren ser ingresados al portal se entregarán en un sobre cerrado indicando el nombre de la propuesta, en Oficina de Partes, Monjitas 665, piso 1, Santiago, en la fecha que se señala en el Calendario General, cumpliendo con las exigencias y supuestos que se establecen en el Art. 62° del Decreto de Hacienda N° 250, Reglamento de la Ley de Compras 19886.

5.4 Apertura de las Ofertas Técnicas y Económicas: La apertura y aceptación de las ofertas recibidas en el portal www.mercadopublico.cl se realizará en forma electrónica, en la fecha y hora definida en el Calendario General. Los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, serán evaluados por la Comisión Evaluadora nombrada en el numeral 9 de estas Bases, de conformidad al numeral 6 de las presentes bases de licitación, levantando la correspondiente Acta de Evaluación.

5.5 Adjudicación: La adjudicación de esta licitación se hará por Resolución de la Directora Nacional de Fonasa, la que se dictará en el plazo señalado en el Calendario General y se publicará en el portal www.mercadopublico.cl. Idéntico procedimiento se observará en caso que la licitación se declare desierta.

La adjudicación se hará a un solo proveedor.

En el caso que alguna de las etapas de la Licitación no pudiera realizarse en el plazo señalado en el Calendario General, se publicará, con la debida antelación, la resolución con el motivo de su postergación y la nueva fecha estipulada en Calendario.

6. PRESENTACION DE LAS OFERTAS

Los participantes deberán presentar sus ofertas en el portal www.mercadopublico.cl a más tardar en la fecha de cierre indicada en el sitio, incorporando lo siguiente:

a) ANTECEDENTES GENERALES Y/O LEGALES PARA OFERTAR Y CONTRATAR

Los antecedentes generales que a continuación se indican, deberán presentarse en formato digital en el portal www.mercadopublico.cl, salvo aquellos incorporados en el portal www.chileproveedores.cl:

- Fotocopia simple del Rol Único Tributario (RUT), tratándose de Personas Jurídicas. Si es Persona Natural, se acompañará fotocopia simple de su Cédula de Identidad.
 - Fotocopia simple de las escrituras públicas de constitución y de sus modificaciones, con sus respectivos extractos inscritos y publicados, en caso de ser procedentes estos trámites, según la naturaleza jurídica de la sociedad. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos, u otros antecedentes den cuenta indubitada de la existencia y vigencia de la sociedad y del otorgamiento de poderes vigentes, se encuentren disponibles en dicho Registro a la fecha de apertura de las ofertas.
 - Identificación del representante legal, con los documentos que acrediten su personería y fotocopia simple de su Cédula de Identidad.
 - Certificado de vigencia social, si correspondiera.
 - Certificados actualizados de antecedentes laborales y previsionales de la Dirección del Trabajo, que acredite que si registra o no deudas. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos, u otros antecedentes den cuenta indubitada de la existencia.
 - Declaración de aceptación de las bases administrativas, técnicas y anexos. (Según Anexo N°1-A o Anexo N°1-B).
 - Identificación representante legal. (Anexo N°3).
- ✓ Que ninguno de los socios, es un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19653 de Ministerio secretaría general de la Presidencia del año 2000, ni es socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tienen participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o sus parientes sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas, (Según Anexo N°2-A o Anexo N°2-B).
 - ✓ Que la empresa que representa no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la propuesta, (Según Anexo N°2-A o Anexo N°2-B).
 - ✓ Que la empresa que representa no ha sido condenada por delitos concursales, establecidos en el Código penal (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o recibir o suscribir el contrato. (Según Anexo N°2-A o Anexo N°2-B).
 - ✓ Que la empresa que representa no ha incurrido en las conductas previstas por la Ley N°20.393, en los artículos 8 y 10, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica, (Según Anexo N°2-B).

b) OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

La oferta técnica y económica se debe incorporar al Portal www.mercadopublico.cl y ser presentada conforme a las condiciones especificadas en las presentes Bases.

La oferta técnica y económica está compuesta por los siguientes antecedentes, cada uno de los cuales tiene su respectivo anexo, que debe ser ingresado por el proponente en el portal www.mercadopublico.cl:

| | | |
|-------------------------|-----------|--|
| OFERTA ECONÓMICA | ANEXO N°5 | El precio debe ser ingresado en la página del portal de mercado público y en el Anexo N°5. |
|-------------------------|-----------|--|

| | | |
|--|-----------|---|
| | | <p>El precio debe incorporar todos los costos correspondientes al servicio ofertado, con excepción del IVA, el cual debe quedar claramente declarado.</p> <p>En caso de diferencia entre los valores ofertados en el portal y los indicados en el Anexo N°5, primara el valor del Anexo N°5 Las Ofertas que presenten los proponentes deberán tener una vigencia mínima de 60 días corridos, a contar de la fecha del acto de apertura de las mismas, situación que deben explicitar en su oferta. De no señalarlo se entenderá como se indica.</p> <p>En el caso de que el oferente no indique el precio en anexo económico, su oferta será declarada inadmisibile.</p> |
| EXPERIENCIA Y PERFIL EMPRESA | ANEXO N°6 | <p>La experiencia debe indicarse en el anexo n°6 y subirse al portal de mercado público.</p> <p>Por el perfil del oferente, debe describir los proyectos que han tenido relación con el servicio solicitado.</p> <p>El FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en el presente Anexo. Si la respuesta de los datos de contacto no se recibiera dentro de las 48 horas de consultada o si la respuesta no se ajustara a lo declarado, la oferta en este criterio será evaluada con puntaje cero.</p> |
| EXPERIENCIA Y PERFILES DIRECTOR JEFE A CARGO E INTEGRANTES EQUIPO | ANEXO N°7 | <p>Se deben indicar los años de experiencia y perfil para el Director-Jefe del proyecto y para los integrantes del equipo de trabajo.</p> <p>Debe acompañar documento visado por el oferente que valide y/o acredite el perfil académico (título, grado académico, y/o post grados) del Director-Jefe a cargo del proyecto.</p> |
| PLAZOS DEL ESTUDIO CARTA GANTT Y METODOLOGÍA | ANEXO N°8 | <p>Debe indicar el plazo del proyecto en días corridos, adjuntar la carta Gantt con los detalles los estudios y la metodología técnica del estudio.</p> <p>En el caso de que el oferente no adjunte el Anexo N°8, su oferta será declarada inadmisibile.</p> |

Cabe señalar, que frente a discrepancias o diferencias de información, entre lo indicado directamente en la ficha respectiva de la licitación del portal mercado público versus lo indicado en los anexos ingresados, prevalecerán los datos de los anexos.

8. INADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS

El Fondo Nacional de Salud declarará INADMISIBLES aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos señalados en los números anteriores, pudiendo a su vez, declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resultaren convenientes a sus intereses, debiendo dejarse constancia en la respectiva acta de apertura. En ambos casos la declaración deberá realizarse mediante resolución fundada.

El Fondo Nacional de Salud podrá solicitar, a uno o más oferentes que salven errores u omisiones formales, y siempre que 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, todo ello de conformidad al inciso primero del artículo 40 del reglamento de la ley 19.886.

Asimismo el Fondo Nacional de Salud podrá requerir de uno o más oferentes la presentación de certificaciones o antecedentes que éstos 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.

El plazo fatal para la presentación de las certificaciones, documentos o antecedentes faltantes será de 2 días corridos, plazo final contados desde el requerimiento informado a través del portal www.mercadopublico.cl, mediante la aplicación "Solicitud de Aclaraciones", la cual también tendrá por objeto la recepción electrónica de los mismos. Todo ello, de conformidad al inciso 2º, del artículo 40 del reglamento de la ley 19.886.

En estas circunstancias, la entrega de los antecedentes será calificada según los criterios de evaluación definidos en el número siguiente.

9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

9.1 COMISIÓN EVALUADORA

El análisis, estudio y ponderación de las ofertas que se presenten a la licitación "**ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015**", ID 591-29-LQ15, corresponderá a una Comisión de Evaluación, que se designa en este acto, la que propondrá, mediante acta a la Jefa del Subdepto. De Administración del Fondo Nacional de Salud, la adjudicación de la licitación a un determinado oferente, o bien estimando que la misma se declare desierta, por no haber ofertas de interés o convenientes para el Fondo Nacional de Salud.

Esta Comisión está integrada por dos funcionarios del Depto. De Comunicaciones y Marketing, todos funcionarios del Fondo Nacional de Salud, de acuerdo al siguiente detalle, sin perjuicio de la dictación de la Resolución de nombramiento que corresponda en caso de ausencia de alguno de sus integrantes:

| | |
|--------------------------|--|
| Jimena Fuente Valdés | Jefa (s) dpto. Comunicaciones y Marketing |
| Sergio Ahumada Henríquez | Profesional dpto. Comunicaciones y Marketing |

9.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios y su ponderación que considerará esta Comisión para evaluar las ofertas que se presenten, serán los siguientes:

| FACTORES | PONDERACION |
|--|-------------|
| 1.- OFERTA ECONÓMICA | 5% |
| 2.- OFERTA TÉCNICA (90%) | |
| 2.1) Años de experiencia del oferente | 5% |
| 2.2) Perfil del oferente | 10% |
| 2.3) Experiencia y perfiles | 30% |
| 2.3.1 Años experiencia en el oferente del Director-Jefe a cargo del Estudio (5%) | |
| 2.3.2 Perfil del Director-Jefe a cargo del Estudio (10%) | |
| 2.3.3 Años de experiencia de los integrantes del equipo en el oferente (10%) | |
| 2.3.4 Perfiles de integrantes del equipo (5%) | |
| 2.4) Conveniencia Plazos del Estudio | 10% |
| 2.4.1 Plazo total del Estudio, en días corridos (7%) | |

| | |
|---|-------------|
| 2.4.2 Carta Gantt con detalle de las fases del Estudio (3%) | |
| 2.5) Calidad y Metodología de la Oferta Técnica | 35% |
| 3.- CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES | 5% |
| TOTAL | 100% |

CÁLCULO Y PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS

El puntaje de cada proponente será evaluado, calculado y ponderado de acuerdo a como se indica a continuación:

1.- OFERTA ECONÓMICA (Ponderador = 5%)

Las propuestas económicas se ordenarán de menor a mayor, aplicando la siguiente formula:

$$(\text{Precio mínimo/Precio evaluado}) * \text{Ponderador}$$

2.- OFERTA TÉCNICA (Ponderador = 90%):

El puntaje final de este criterio se obtiene de la suma de la proporción correspondiente de 5 subfactores, una vez aplicados los porcentajes respectivos al puntaje de cada subfactor evaluado.

Los subfactores son:

| N° | Nombre Subfactor | Ponderador | Descripción | Evaluación | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|------------|---|---|-----------------------|---------|-----------------------|-----|-----------------------|----|---------------------|----|-----------------------------|----|---|---|
| 2.1 | Años de experiencia del oferente | 5% | Años de experiencia comprobable en estudios de satisfacción y de calidad de servicio en canales presenciales en el sector público y/o privado, a nivel nacional así como como experiencia internacional. Para realizar esta evaluación se debe entregar el Anexo N° 6 debidamente detallado. | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Años de experiencia</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor a 15 años</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>De 10 y hasta 14 años</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>De 6 y hasta 9 años</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Menor a 5 años</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No presenta información (NPI) o no acredita</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se aplica la siguiente formula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | Años de experiencia | Puntaje | Mayor a 15 años | 100 | De 10 y hasta 14 años | 70 | De 6 y hasta 9 años | 40 | Menor a 5 años | 10 | No presenta información (NPI) o no acredita | 0 |
| Años de experiencia | Puntaje | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mayor a 15 años | 100 | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 10 y hasta 14 años | 70 | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 6 y hasta 9 años | 40 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menor a 5 años | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No presenta información (NPI) o no acredita | 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 | Perfil del oferente | 10% | Incluye áreas de especialización; experiencia comprobable en estudios globales de satisfacción y de calidad de servicio en canales presenciales. Asimismo desarrollo de modelos de satisfacción y enfoques de investigación y modelos de apalancamiento y metodología de investigación cuantitativa, durante el último año. Para realizar esta evaluación se debe entregar el Anexo N° 6 debidamente detallado. | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad de proyectos</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 15 y más proyectos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>De 10 a 14 proyectos</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>De 5 a 9 proyectos</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Igual o menor a 4 proyectos</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No presenta información (NPI) o no acredita</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | Cantidad de proyectos | Puntaje | De 15 y más proyectos | 100 | De 10 a 14 proyectos | 70 | De 5 a 9 proyectos | 40 | Igual o menor a 4 proyectos | 10 | No presenta información (NPI) o no acredita | 0 |
| Cantidad de proyectos | Puntaje | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 15 y más proyectos | 100 | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 10 a 14 proyectos | 70 | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 5 a 9 proyectos | 40 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Igual o menor a 4 proyectos | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| No presenta información (NPI) o no acredita | 0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | Experiencia y perfiles | 30% | | El resultado se obtiene luego de sumar los respectivos puntajes ponderados de los 4 ítems de Experiencia y Perfiles. | | | | | | | | | | | | |

| 2.3.1 | Años experiencia en el oferente del Director-Jefe a cargo del Estudio | 5% | <p>Se debe acreditar los años de experiencia en el oferente del Director-Jefe a cargo del estudio.</p> <p>Para realizar esta evaluación se debe entregar el Anexo N° 7 debidamente detallado.</p> | <table border="1" data-bbox="1120 229 1526 708"> <thead> <tr> <th>Años de experiencia del Director-Jefe a cargo del Proyecto</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor a 15 años</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>De 10 y hasta 14 años</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>De 6 y hasta 9 años</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Menor a 5 años</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No presenta información (NPI) o no acredita.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | Años de experiencia del Director-Jefe a cargo del Proyecto | Puntaje | Mayor a 15 años | 100 | De 10 y hasta 14 años | 70 | De 6 y hasta 9 años | 40 | Menor a 5 años | 10 | No presenta información (NPI) o no acredita. | 0 | | | | | | |
|--|---|-----|--|---|--|---------------------------|--|-----|-----------------------|----|------------------------------------|---------------------------|------------------------|-----|--|----|----------------------|----|-------------------|----|-------------------------|---|
| Años de experiencia del Director-Jefe a cargo del Proyecto | Puntaje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mayor a 15 años | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 10 y hasta 14 años | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 6 y hasta 9 años | 40 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menor a 5 años | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No presenta información (NPI) o no acredita. | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3.2 | Perfil del Director-Jefe a cargo del Estudio | 10% | <p>Documento visado por el oferente que valide y/o acredite el perfil académico del Director-Jefe a cargo del proyecto.</p> <p>Para realizar esta evaluación se debe entregar el Anexo N°7 debidamente detallado.</p> | <table border="1" data-bbox="1108 889 1513 1128"> <thead> <tr> <th>Descripción Formación académica</th> <th>Puntaje (ponderador: 20%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo.</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Otro profesional</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1108 1161 1513 1527"> <thead> <tr> <th>Descripción Estudios PostGrado (*)</th> <th>Puntaje (ponderador: 80%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doctorado en el área</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Magister en el área</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Diplomado en el área</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Cursos en el área</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Sin estudios en el área</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*): Se considerará sólo el de mayor rango o importancia.</p> <p>Luego se suman los puntajes de las variables, se obtiene un promedio simple y se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | Descripción Formación académica | Puntaje (ponderador: 20%) | Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo. | 100 | Otro profesional | 20 | Descripción Estudios PostGrado (*) | Puntaje (ponderador: 80%) | Doctorado en el área | 100 | Magister en el área | 70 | Diplomado en el área | 30 | Cursos en el área | 10 | Sin estudios en el área | 0 |
| Descripción Formación académica | Puntaje (ponderador: 20%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo. | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otro profesional | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción Estudios PostGrado (*) | Puntaje (ponderador: 80%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Doctorado en el área | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Magister en el área | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diplomado en el área | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cursos en el área | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin estudios en el área | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3.3 | Años de experiencia de integrantes del equipo en el oferente | 10% | <p>Documento visado por el oferente que valide y/o acredite los años de experiencia de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo que abordarán el proyecto integralmente.</p> <p>Para realizar esta evaluación se debe entregar el Anexo N° 7 debidamente detallado.</p> | <table border="1" data-bbox="1128 1816 1513 2338"> <thead> <tr> <th>Años de experiencia en el oferente de integrantes del equipo (*)</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor a 10 años</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>De 6 y hasta 9 años</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>De 3 y hasta 5 años</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Igual o menor a 2 años</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No presenta información (NPI) o</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> | Años de experiencia en el oferente de integrantes del equipo (*) | Puntaje | Mayor a 10 años | 100 | De 6 y hasta 9 años | 70 | De 3 y hasta 5 años | 30 | Igual o menor a 2 años | 10 | No presenta información (NPI) o | 0 | | | | | | |
| Años de experiencia en el oferente de integrantes del equipo (*) | Puntaje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mayor a 10 años | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 6 y hasta 9 años | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De 3 y hasta 5 años | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Igual o menor a 2 años | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No presenta información (NPI) o | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | <table border="1"> <tr> <td>no acredita</td> <td></td> </tr> </table> <p>(*): Se suman los puntajes de los integrantes, luego se obtiene un promedio simple y se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | no acredita | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-----|--|--|--|---------------------------|--|-----|---|----|--|--------------------------------|----------------------|-----|---------------------|----|----------------------|----|-------------------|----|-------------------------|---|
| no acredita | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3.4 | Perfiles de integrantes del equipo | 5% | <p>Documento visado por el oferente que valide y/o acredite los perfiles de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo que abordarán el proyecto integralmente.</p> <p>Para realizar esta evaluación se debe entregar el Anexo N° 7 debidamente detallado.</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción Formación académica</th> <th>Puntaje (ponderador: 20%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo.</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Otro profesional</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción Estudios de PostGrado (*)</th> <th>Puntaje (ponderador: 80%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doctorado en el área</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Magister en el área</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Diplomado en el área</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Cursos en el área</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Sin estudios en el área</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(*): Se considerará sólo el de mayor rango o importancia para cada profesional. Luego se suman los puntajes de las variables, para cada profesional y se obtiene un promedio simple entre éstos.</p> <p>Luego se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | Descripción Formación académica | Puntaje (ponderador: 20%) | Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo. | 100 | Otro profesional | 20 | Descripción Estudios de PostGrado (*) | Puntaje (ponderador: 80%) | Doctorado en el área | 100 | Magister en el área | 70 | Diplomado en el área | 30 | Cursos en el área | 10 | Sin estudios en el área | 0 |
| Descripción Formación académica | Puntaje (ponderador: 20%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo. | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otro profesional | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descripción Estudios de PostGrado (*) | Puntaje (ponderador: 80%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Doctorado en el área | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Magister en el área | 70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diplomado en el área | 30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cursos en el área | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin estudios en el área | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | Conveniencia Plazos del Estudio | 10% | | El resultado se obtiene luego de sumar los respectivos puntajes ponderados de los 2 subfactores | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4.1 | Plazo total del Estudio, en días corridos | | Se evaluará el tiempo en días corridos de aplicación del estudio. Completar Anexo N° 8 | <p>Se aplica la fórmula:</p> <p>(Oferta menor plazo/Oferta evaluada) * Ponderador</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4.2 | Carta Gantt con detalle de las fases del Estudio | | <p>El oferente debe adjuntar obligatoriamente una Carta Gantt, en la cual detalle plazos en días corridos de cada fase del estudio, incluyendo a lo menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño y aprobación instrumento de medición ✓ Selección y entrenamiento encuestadores ✓ Trabajo de campo y supervisión ✓ Validación, procesamiento de datos y análisis ✓ Entrega de resultados preliminares y resultados globales ✓ Productos entregables señalados en el numeral 5 de las bases técnicas <p>Completar Anexo N° 8</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presenta satisfactoriamente todas las fases y más</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Presenta en forma parcial y/o algunas fases</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)</td> <td>Oferta se declara inadmisibles</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p> | Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt | Puntaje | Presenta satisfactoriamente todas las fases y más | 100 | Presenta en forma parcial y/o algunas fases | 20 | No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) | Oferta se declara inadmisibles | | | | | | | | | | |
| Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt | Puntaje | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presenta satisfactoriamente todas las fases y más | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presenta en forma parcial y/o algunas fases | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) | Oferta se declara inadmisibles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 2.5 | Calidad y Metodología de la Oferta Técnica | 35% | Se evaluará la calidad y metodología de la Oferta Técnica considerando a lo menos los siguientes requerimientos indicados en las bases técnicas: a) Diseño y selección de las muestras por zona y grupo b) Plan de trabajo para abordar el estudio c) Modelos de análisis utilizados d) Valor agregado al estudio requerido Completar Anexo N° 8 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Cumple sólo en forma parcial y/o algunos de los requerimientos</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.</td> <td>Oferta se declara inadmisibles</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica | Puntaje | Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados | 100 | Cumple sólo en forma parcial y/o algunos de los requerimientos | 20 | No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita. | Oferta se declara inadmisibles |
|---|--|-----|---|--|--|---------|--|-----|--|----|---|--------------------------------|
| | | | | Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica | Puntaje | | | | | | | |
| | | | | Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados | 100 | | | | | | | |
| | | | | Cumple sólo en forma parcial y/o algunos de los requerimientos | 20 | | | | | | | |
| No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita. | Oferta se declara inadmisibles | | | | | | | | | | | |
| Luego se aplica la fórmula: | | | | | | | | | | | | |
| (Puntaje obtenido * ponderador) | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

El puntaje de Oferta Técnica se obtiene sumando los puntajes ponderados de los puntos 2.1; 2.2; 2.3; 2.4 y 2.5

Nota: el FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en Anexos N° 6, 7 y 8. Si la respuesta de los datos de contacto no se recibiera dentro de las 48 horas de consultada o si la respuesta no se ajustara a lo declarado, la oferta en este criterio será evaluada con puntaje cero.

3.- CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES (Ponderador = 5%):

Se considerará la completitud de los antecedentes presentados:

| Presentación de antecedentes | Puntaje |
|---|------------|
| Presenta todos los antecedentes solicitados, sin requerir salvar errores u omisiones. | 100 puntos |
| Presenta antecedentes solicitados para salvar errores u omisiones formales o que 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. | 40 puntos |
| No presenta la totalidad de los antecedentes solicitados en bases | 0 puntos |

Luego se aplica la fórmula:

$$\text{(Puntaje obtenido * ponderador)}$$

El puntaje final del proponente se obtiene sumando el puntaje ponderado entre los factores N°s. 1, 2 y 3 anteriormente mencionados, entonces:

PUNTAJE FINAL = puntaje Oferta Económica + puntaje Oferta Técnica + puntaje Cumplimiento de presentación de antecedentes.

9.3 DESEMPATE

En caso que dos o más oferentes obtengan la misma puntuación final, se establecerá el siguiente mecanismo de desempate:

- Se seleccionará la oferta que haya obtenido el mejor puntaje en el criterio "Calidad y Metodología Oferta Técnica".

- De persistir el empate se seleccionará aquella propuesta con mejor puntaje en el criterio "Perfil del oferente".
- En caso de que el empate continúe, se seleccionará la oferta que obtenga el mejor puntaje, en la "Oferta Económica" ofrecida.

10. FACULTAD DE READJUDICACIÓN

En el caso que el proveedor originalmente adjudicado rehusase aceptar la orden de compra en un plazo de 24 horas, sea inhábil para contratar con el Estado de acuerdo a los términos de la Ley 19.886 y su Reglamento, o no se inscribiera en el registro sitio www.Chileproveedores.cl en el plazo de 5 días hábiles de publicada la resolución de adjudicación en el portal mercadopublico.cl, FONASA podrá adjudicar al oferente que le siga en puntaje de acuerdo a la evaluación de las propuestas, el que deberá cumplir con las exigencias establecidas en las presentes bases.

11. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

11.1 FACTURACIÓN

El valor del servicio se facturará por el 100% de la entrega del servicio al término de éste, entregado y aprobado por la Jefatura de Comunicaciones y Marketing.

El adjudicatario deberá emitir la factura correspondiente indicando la leyenda "**ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015**", y acompañando el detalle de los servicios prestados,

Las facturas serán entregadas en la Oficina de Partes del Nivel Central, ubicada en Monjitas N° 665, primer piso, Santiago.

11.2 PAGO

El pago de la factura se realizará mediante transferencia electrónica y dentro de los 30 días corridos de presentada en Oficina de Partes, previa verificación de la recepción conforme del servicio, que será dada por el Administrador del Contrato, o quien le subrogue. De ser rechazada por contener errores o por mantener el adjudicatario obligaciones pendientes se retendrá su pago hasta que enmendados dichos errores o efectuados dichos descuentos sea aprobada por el administrador del servicio.

De tener observaciones, se retendrá su pago hasta el levantamiento de las mismas la que deberá ser certificado por el administrador del servicio.

11.3 PLAZO DEVOLUCION DE FACTURAS

Para efectos de lo dispuesto en la ley 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura, se deja establecido que el FONASA dispondrá de 30 días para reclamar el contenido de la factura. La sola presentación de la factura supondrá aceptación de este plazo.

12. OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá cumplir estrictamente con las normas laborales y previsionales que regulen su actividad y calidad de empleador, razón por la que todos los trabajadores dependientes del adjudicatario no podrán tener ninguna relación o vínculo laboral con Fonasa.

El adjudicatario no debe registrar 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 adjudicatario 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. De lo contrario, será causal de término anticipado, según numeral 13 de las Bases Administrativas.

El Fondo Nacional de Salud, para estos efectos, tendrá la facultad de exigir informes sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores. Asimismo, se exigirá los referidos informes respecto de las obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. En el caso que éste no acredite el cumplimiento fiel, oportuno e íntegro de dichas obligaciones, el Fondo podrá descontar los dineros adeudados a sus trabajadores y pagárselo a éstos o a la institución previsional acreedora, conforme a lo establecido en el Código del Trabajo y, previo al pago de las facturas.

Todo personal que contrate el adjudicatario y cuya dependencia sea directa, con motivo de la ejecución de los servicios materia de la presente licitación, no podrá tener en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia con el Fondo sino que exclusivamente con el adjudicatario. En todo caso, cualquiera sea el tipo de vínculo laboral, el ejecutor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del respectivo contrato suscrito con el Fondo Nacional de Salud.

Sin perjuicio de lo anterior y, cada vez que el Fondo lo requiera, el adjudicatario estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éste último le corresponda a sus trabajadores.

El incumplimiento de las obligaciones laborales y/o previsionales respecto de sus trabajadores será estimado como incumplimiento grave al contrato y faculta al Fondo a poner término anticipado al contrato. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo N°183-C del Código del Trabajo.

13. SUBCONTRATACIÓN

Queda expresamente prohibido al adjudicatario, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente y a cualquier título, las obligaciones contenidas en las presentes bases de licitación, al igual que efectuar subcontrataciones total o parcialmente para la realización de tareas específicas.

14. PROHIBICIÓN DE CESIÓN

El adjudicatario no podrá ceder el contrato, ni total ni parcialmente a ninguna persona natural o jurídica.

15. CONDICIONES GENERALES

Se deja expresa constancia que no habrá vínculo laboral, ni relación de dependencia o subordinación de ninguna especie entre el personal que la Adjudicataria emplee en la ejecución de los servicios y el Fondo Nacional de Salud.

El adjudicatario suministrará todos los materiales, accesorios, herramientas, equipos, necesarios para la correcta prestación de los servicios.

16. MONTO DEL SERVICIO

El monto estimado del contrato es de \$ 6.000.000.-, impuestos incluidos.

17. FORMALIZACIÓN DE LA RELACION CONTRACTUAL

La relación contractual entre el Fonasa y el proveedor, se formalizará mediante la emisión de la Orden de Compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor, dentro del plazo de 24 horas de emitida, por cuanto es un servicio de simple y objetiva licitación, de acuerdo al artículo 63 del Reglamento de Compras.

BASES TECNICAS

1. OBJETIVO DEL ESTUDIO

FONASA requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria con la finalidad de conocer la evolución de sus indicadores globales de desempeño, tanto a nivel general como aquellos que dicen relación con la percepción de FONASA como Seguro de Salud y la calidad del servicio que se otorga de tal forma de ajustar su oferta de valor, identificar brechas existentes y desarrollar o reforzar líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas.

Para tales efectos, el adjudicatario debe ser capaz de abordar integralmente el estudio requerido, incluyendo definición de técnicas y metodología de selección así como técnicas y modelos de análisis de datos para cumplir con los requerimientos solicitados en estas bases técnicas de la licitación.

2. ESTUDIO CUANTITATIVO

Técnica: ENCUESTA TELEFÓNICA A LOS ASEGURADOS DE FONASA (tramos A; B; C y D)

A. Grupo Objetivo:

- Hombres y mujeres mayores de 18 años
- Asegurados titulares y/o cargas de FONASA de los tramos A; B; C y D
- Al menos 3 meses de antigüedad en FONASA y que hayan utilizado la red pública o privada en convenio
- Representación de resultados de la población a nivel nacional y por cada zona del país (norte, centro norte, centro sur, sur y región metropolitana)

B. Selección de la muestra:

- Se determinan alrededor de 560 casos aproximadamente, a nivel nacional que a considerar en el estudio. Su revisión y eventual ajuste en la propuesta debe señalarse y justificarse expresamente en la oferta técnica.
- Selección aleatoria desde BBDD proporcionada por FONASA, incluyendo eliminación de sesgos en la selección para representar la distribución de la población asegurada, según zona; edad; uso de prestaciones, tramos de ingreso como mínimo. Los datos deben ser ponderados por el peso de cada segmento según zona y tipo de asegurados (A; B; C y D).
- Nivel de error de los resultados con un 95% de confianza para todas las inferencias, en ± 4.1 con varianza máxima.

C. Instrumento:

- Proporcionado por FONASA. Se podrán realizar ajustes al cuestionario en función de los requerimientos definidos por la institución.

D. Consideraciones metodológicas:

- Se debe proponer distribución de casos en cada zona y por cada tramo de asegurados.
- Se debe describir métodos de validación y descripción general del plan de análisis a desarrollar.
- Se debe describir plazo de ejecución del estudio telefónico, de cada fase incluida en la implementación, según numeral 3 de las bases técnicas.

3. CRONOGRAMA DE TRABAJO:

Se debe incluir en la oferta técnica, de acuerdo a las consideraciones que se señalan a continuación, el cronograma de **actividades mínimo** con sus respectivos plazos de ejecución para cada una de las tareas que conlleva la realización completa del estudio telefónico. El cronograma debe estar detallado en días corridos. Estas actividades son:

- a) Diseño y aprobación instrumento de medición
 - b) Selección y entrenamiento de encuestadores
 - c) Trabajo de campo y supervisión (se estima sea aplicado en las 2 últimas semanas de Noviembre)
 - d) Validación, procesamiento de datos y análisis
 - e) Entrega de resultados preliminares y resultados globales
- La primera entrega de resultados preliminares asociados a los indicadores que FONASA defina tiene como fecha tope el 9 de diciembre de 2015. En cualquier caso, la entrega de los resultados será contra entrega de los informes que contengan todas las etapas del trabajo desarrollado.
 - El informe con la transcripción de los resultados globales del estudio debe ser enviado a más tardar el 20 de diciembre de 2015.
 - Los informes finales junto al plazo total del estudio no podrá exceder de los 2 meses, a contar de la emisión de la Orden de Compra.

4. DE ETAPAS DE DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

- **Trabajo de Campo y Supervisión:** Incluir el tipo y cantidad de personal que desarrollará las labores directas de recolección de datos; así como los criterios generales con que supervisará el trabajo de éstos y que aseguren la confiabilidad de los resultados, incluyendo eliminación de los sesgos que se requieren controlar.
- **Procesamiento de los datos:** Incluir una definición explícita del modo en que los datos serán procesados, indicando en detalle la planificación del proceso de digitación, verificación y procesamiento de los datos.
- **Metodologías de Análisis:**
Detallar los modelos de análisis estadísticos que se usarán.

5. SERVICIOS O PRODUCTOS MÍNIMOS ENTREGABLES AL FINALIZAR EL ESTUDIO

Los servicios o productos mínimos entregables por parte del adjudicatario, se indican a continuación:

- a) Informe de resultados y análisis referidos al estudio, impreso a todo color y en medio magnético, utilizando para ello todas las técnicas de análisis que sean necesarias y pertinentes aplicar. En cualquier caso, el informe solicitado debe ser entregado en formatos PPT, Word impreso a color, en 1 original y 2 copias; así también en respaldo digital en CD con las respectivas tablas, gráficas y datos estadísticos que se generen. Incluye el informe de resultados globales (transcripción) así como también el informe ejecutivo con principales resultados; hallazgos; áreas de mejoras y recomendaciones.

- b) Reporte descriptivo de resultados, conteniendo los gráficos y cuadros estadísticos por cada una de las preguntas consideradas en el estudio con los cruces necesarios por variables relevantes.
- c) Entrega de Base de Datos en formato SPSS y tablas de salidas de resultados en Excel en CD, con la totalidad de los registros convenientemente etiquetados, junto a una descripción adecuada de la misma que permita su posterior utilización.
- d) Por último, los resultados finales deberán ser dados a conocer en una reunión con las contrapartes de FONASA, donde se procederá a la correspondiente presentación audiovisual en formato PowerPoint incorporando los principales hallazgos; resultados y recomendaciones. Los comentarios, observaciones y cruces adicionales que se requieran y que surjan de esta reunión deberán ser incorporados expresamente en el informe final.

Todos los productos parciales o finales de estos servicios, incluyendo los informes, bases de datos y cualquier otro, serán de exclusiva propiedad de FONASA. Por tanto, se entiende esta obligación como requisito esencial y permanente para el oferente seleccionado y/o sus dependientes, de tal modo que no podrán bajo ninguna circunstancia, manera, forma o medio difundir, ni siquiera por parcialidades o por fragmentos, los informes ni ningún otro antecedente sobre la materia del estudio, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

ANEXO N° 1 - A

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS

PERSONA JURÍDICA

"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015"

Yo,..... Rut: en mi calidad de Representante Legal de la empresa.....declaro:

Que en nombre de la empresa que represento, haber estudiado y tomado conocimiento de las Bases de la presente Licitación y sus Anexos, de las aclaraciones y respuestas a las consultas y de haberlas comprendido y de encontrarse conforme con todos sus términos y condiciones.

La presente declaración se entenderá formulada con la sola presentación de la propuesta.

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 1 – B

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS

PERSONA NATURAL

“ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015”

Yo,..... Rut:..... declaro:

Haber estudiado y tomado conocimiento de las Bases de la presente Licitación y sus Anexos, de las aclaraciones y respuestas a las consultas y de haberlas comprendido y de encontrarse conforme con todos sus términos y condiciones.

La presente declaración se entenderá formulada con la sola presentación de la propuesta.

Oferente :
Rut :
Firma :
Fecha :

ANEXO N°2 – A

DECLARACIÓN JURADA

PERSONA JURÍDICA

“ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015”

Yo,..... Rut: en mi calidad de
Representante Legal de la empresa.....declaro:

1. Que ninguno de nuestros socios, es un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19653 de Ministerio secretaría general de la Presidencia del año 2000, ni es socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tienen participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o sus parientes sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. Que la empresa que represento no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.
3. Que la empresa que represento no ha sido condenada por delitos concursales, establecidos en el Código penal (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o recibir o suscribir el contrato.
4. Que la empresa que represento no ha incurrido en las conductas previstas por la Ley N°20.393, en los artículos 8 y 10, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica, (Según Anexo N°2-B).

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N°2 – B

DECLARACIÓN JURADA

PERSONA NATURAL

“ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015”

Yo,..... Rut:..... declaro:

1. Que no soy un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni encontrarme unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19.653 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia del año 2000, ni ser socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tener participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o sus parientes sean accionistas, ni ser socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.
3. Que no he sido condenado por delitos concursales, establecidos en el Código penal (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o recibir o suscribir el contrato.

Oferente :

Rut :

Firma :

Fecha :

ANEXO N° 3

"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015"

IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE LEGAL

| | |
|--|--|
| Nombre | |
| Cargo | |
| Rut | |
| Domicilio del Representante Legal | |

Firma del Representante Legal

Fecha:

ANEXO Nº 4

CALENDARIO GENERAL LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015”

| FECHA | HORARIO | ACTIVIDAD |
|---|-----------------------------|---|
| Día 17/09/2015 | A partir de las 12:00 Horas | Publicación de Licitación en el Portal www.mercadopublico.cl . |
| Desde el día 24/09/2015 al Día 25/09/2015 | De 12:00 a 17:00 Horas | Formulación por escrito por parte de los participantes, de consultas y/o aclaraciones a través del Portal www.mercadopublico.cl . |
| Día 29/09/2015 | A partir de las 12:00 Horas | Emisión y publicación en el Portal www.mercadopublico.cl , de respuestas a las consultas y/o aclaraciones formuladas por los participantes. |
| Día 01/10/2015 | Hasta las 16:00 Horas | Presentación de las ofertas a través del Portal www.mercadopublico.cl . Recepción antecedentes Generales en Oficina de Partes, Monjitas 665, Piso 1, Santiago hasta las 16:00 Horas. Las ofertas económicas no ingresadas en el portal, no se considerarán válidas. |
| Día 01/10/2015 | A partir de las 16:05 Horas | Apertura electrónica de las ofertas. |
| Día 20/10/2015 | A partir de las 16:00 Horas | Comunicación del resultado de la licitación, mediante la publicación de la Resolución que la adjudique o la declare desierta. |

ANEXO Nº 5

OFERTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015"

| Oferta Económica | | |
|--|---|----|
| Oferta total por los servicios de Estudio Indicadores Globales FONASA 2015 | Valor Total del Servicio Sin IVA | \$ |
| | Valor IVA o EXENTO | \$ |
| | TOTAL | \$ |

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 6

LICITACIÓN PÚBLICA “ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015”

• **AÑOS DE EXPERIENCIA DE LA EMPRESA OFERENTE EN EL RUBRO**

| | |
|--|---|
| Años de Experiencia de empresa Oferente | Desde (Según fecha de creación de la empresa de acuerdo a la iniciación de actividades o constitución de la sociedad. Para ello se debe adjuntar copia de dicho documento) |
| | |

• **PERFIL EMPRESA OFERENTE**

Experiencia comprobable en estudios de satisfacción y de calidad de servicio en canales presenciales en el sector público y/o privado a nivel nacional, así como como experiencia internacional.

Nómina de proyectos terminados del último año, contados desde la fecha de presentación de la propuesta.

| | Nombre del Proyecto/Sector Industrial/Área de Impacto en la Organización | Organización en que se realizó el Proyecto | Duración del proyecto (meses) | Objetivo del Proyecto | Metodología utilizada | Referencia contraparte (Nombre, Mail, Teléfono) |
|-----|---|---|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| ... | | | | | | |

Nota: el FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en el presente Anexo. Si la respuesta de los datos de contacto no se recibiera dentro de las 48 horas de consultada o si la respuesta no se ajustara a lo declarado, la oferta en este criterio será evaluada con puntaje cero.

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 7

LICITACIÓN PÚBLICA "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015"

• **AÑOS DE EXPERIENCIA DEL DIRECTOR-JEFE DEL PROYECTO EN LA EMPRESA OFERENTE**

| | |
|--|--|
| Años de Experiencia en la Empresa oferente del Director-Jefe del Proyecto | Desde (Fecha de inicio contrato. Para ello deben adjuntar certificado simple de contrato otorgado por el oferente.) |
| | |

• **PERFIL DEL DIRECTOR-JEFE A CARGO DEL PROYECTO**

| | |
|---|--|
| Nombre completo Director(a)-Jefe del Proyecto: | |
| Cargo actual: | |
| Título Profesional o Grado Académico: | |
| Post Grados (detalles): | |

Debe acompañar documento visado por el oferente que valide y/o acredite el perfil académico (título, grado académico, y/o post grados) del Director-Jefe a cargo del proyecto.

• **PERFILES Y AÑOS DE EXPERIENCIA DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO EN LA EMPRESA**

| | Nombre completo | RUT | Título Profesional o Grado académico | Estudios de Post Grado (doctorado, master o diplomado, curso del área) | Cargo actual dentro del equipo | Fecha de Inicio Contrato en la empresa | Años de Experiencia en la empresa |
|-----|-----------------|-----|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|-----------------------------------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |

Nota: el FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en el presente Anexo. Si la respuesta de los datos de contacto no se recibiera dentro de las 48 horas de consultada o si la respuesta no se ajustara a lo declarado, la oferta en este criterio será evaluada con puntaje cero.

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 8

LICITACIÓN PÚBLICA "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015"

• DURACION DEL PROYECTO

| |
|---|
| Indicar el plazo en días corridos de aplicación del Estudio |
| _____ días corridos |

• CARTA GANTT CON DETALLE DE LAS FASES DEL ESTUDIO

| |
|--|
| |
|--|

• CALIDAD Y METODOLOGIA DE LA OFERTA TECNICA

Se evaluará la calidad y metodología considerando a lo menos los siguientes requerimientos indicados en las bases técnicas:

| N° | Requerimiento | Descripción (en el espacio en 5 líneas como máximo) |
|----|--|---|
| 1 | a) Diseño y selección de las muestras por zona y grupo | |
| 2 | b) Plan de trabajo para abordar el estudio | |
| 3 | c) Modelos de análisis utilizados | |
| 4 | d) Valor agregado al estudio requerido | |

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

2. Llámese a Licitación Pública para “ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2015”.

3. Publíquese este documento, correspondiente a las Bases Administrativas y Técnicas y sus Anexos, en el sitio www.mercadopublico.cl.

4.- Remítase copia de esta resolución al Administrador Institucional del Lobby, en particular a lo referido a la Comisión Evaluadora de Oferta, señalado en el numeral 9.1 de las presentes bases.

5.- Publíquese en el sistema Lobby los integrantes de esta comisión evaluadora, mientras dure la licitación, período comprendido desde la publicación de esta resolución en el sistema www.mercadopublico.cl y hasta la fecha de adjudicación.

6.- Comuníquese a los miembros de la Comisión Evaluadora de Ofertas que, en el marco de la Ley Lobby, pasan a ser sujetos pasivos.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



[Handwritten Signature]
CAROLINA TURRA VASQUEZ
JEFA SUBDEPTO. ADMINISTRACION
FONDO NACIONAL DE SALUD

[Handwritten Signature]
EHO/MPL/jms

DISTRIBUCIÓN:

- Subdepartamento de Administración
- Depto. De Comunicaciones y Marketing
- Sección Compras y Abastecimiento
- Gloria Wassaff, Sección Compras y Abastecimiento
- Unidad de Transparencia
- Oficina de Partes _____/

ING. N° 504