



RESOLUCIÓN EXENTA 4.1D 5518 21.10.2016

MAT.: AUTORIZA LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"

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; Ley N°19.886, D.S. 250/2004 de Hacienda; la Resolución Exenta 4A/N°35/2016, del Fondo Nacional de Salud y sus modificaciones posteriores, la Ley N° 20.730, Ley Lobby, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la Ley N° 20.890, de Presupuestos del Sector Público para el año 2016, y lo señalado en la Resolución N°1600/2008, de la Contraloría General de la República.

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 que pueda ser utilizado de manera integral por el Fondo.
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, dicto 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 texto y requerimiento es del siguiente tenor:

BASES ADMINISTRATIVAS

“ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016”

1. INTRODUCCION

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 reforzar o desarrollar líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas.

2. PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR Y PERSONAS QUE NO PUEDEN PARTICIPAR

2.1 PERSONAS QUE NO PUEDEN PARTICIPAR

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 18.575, antecedente del mismo regulado por el DFL 1/19653 del año 2000, ni sociedades de personas de las que aquellos o éstas formen parte, ni sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni sociedades abiertas en que aquellos 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, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; y quienes dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por delitos concursales establecidos en el Código Penal, conforme con lo señalado en el inciso primero del artículo 4° de la ley N° 19.886. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de FONASA de verificar esta información, en los registros que para tal efecto lleva la Dirección del Trabajo, en cualquier momento, publicación, consultas y aclaraciones, presentación de la oferta, apertura de las ofertas, evaluación de las ofertas, adjudicación o durante la operación de la licitación.

2.2 PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR Y REQUISITO PARA CONTRATAR

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; como asimismo, uniones temporales de proveedores, de acuerdo a lo señalado en el artículo 67 bis del reglamento de la Ley N° 19.886.

Aquellos participantes que no estén inscritos en el registro de contratistas y proveedores de la administración, contemplado en el artículo 16 de la ley 19.886, (Portal “Chile Proveedores”), dicho requerimiento le será exigido previo al envío de la Orden de compra.

3. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proveniente del proceso de licitación, esto es, ofertas, informes, documentos, etc., serán de propiedad exclusiva de Fonasa.

El servicio contratado, los procesos asociados, documentación, información, datos, bases de datos, en cualquier soporte en que se encuentren generados por este y para este servicios, y/o aquella que se recopile para la realización del mismo, tendrán el carácter de confidencial y todas las personas cualquiera sea la calidad y/o actividad en que participen en el servicio, deberán guardar confidencialidad sobre todos los antecedentes derivados del mismo, los que pertenecerán en exclusividad a Fonasa.

El proveedor deberá dar garantía de la confidencialidad de la información, pudiendo Fonasa ejercer las acciones que fueren pertinentes en resguardo del interés institucional. La divulgación, por cualquier medio, total o parcial, de la información referida, podrá dar lugar al término anticipado del servicio y al cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de la orden de compra y ejercer las acciones legales que correspondan, haciendo responsable solidariamente el proveedor de las acciones de sus empleados, consultores y subcontratistas que realicen tal acción.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las normas contempladas en la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

4. ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS

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 servicio.

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.

Con todo, si las bases fueren objeto de modificación, antes del cierre de recepción de ofertas se les otorgará a los oferentes el plazo máximo de 5 días corridos para la adecuación de las ofertas, y se hará mediante resolución y producirá sus efectos una vez totalmente tramitada. Los plazos del Calendario serán ajustados en el mismo acto resolutorio y publicándolo en el portal www.mercadopublico.cl, en los términos que expresa el artículo 19 del Decreto Supremo de Hacienda N° 250 de 2004.

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 7.3 de estas bases, a más tardar el día y hora señalados en el calendario general.

5.4 Apertura de las Ofertas Técnicas y Económicas:

La apertura 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. El resto de los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, serán evaluados por la Comisión Evaluadora nombrada en el numeral 9.1 de estas Bases, los que deberán cumplir con las exigencias que se establecen en el numeral 7 de las presentes bases de licitación.

La Comisión evaluará las ofertas que se presenten en virtud de los criterios de evaluación, señalados en el numeral 9.2 de estas bases, levantando la correspondiente Acta de Evaluación.

5.5 Modificación de Bases:

El Fondo Nacional de Salud, tiene la facultad de modificar las presentes Bases, con la debida antelación, en el caso de producirse modificaciones al proceso licitatorio, se deberán publicar en el portal www.mercadopublico.cl. Junto con la resolución que la autoriza.

5.6 Adjudicación:

La adjudicación de esta licitación se hará por Resolución de la Jefa del Departamento de Gestión de Personas, Administración y Finanzas del Fondo Nacional de Salud, 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 el caso que se declare inadmisibles una o más ofertas y que la licitación se declare desierta.

La adjudicación se hará a un solo proveedor.

5.7 Ampliación de Plazos:

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 el Calendario, mediante Resolución totalmente tramitada, en la que se otorgará un plazo de hasta 30 días corridos.

Si Fonasa advierte que la **adjudicación** en cuestión no se realizará en el plazo señalado en las respectivas bases, en conformidad a lo previsto en el inciso segundo del artículo 41 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, dejará constancia de aquello en el portal www.mercadopublico.cl, precisando el nuevo plazo y manifestando las razones que justifican dicha situación, lo que no constituye una modificación del pliego de condiciones. Por tanto, Fonasa comunicará esta situación a través de un acta de la Comisión Evaluadora de Ofertas o de la jefatura responsable del proceso.

Modificado un plazo, los plazos sucesivos se entenderán ampliados en los mismos términos que para lo dispuesto en aquel.

6. GARANTÍAS DE SERIEDAD DE LA OFERTA Y FIEL CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN DE COMPRA

6.1 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Los participantes al momento de presentar sus ofertas, deberán otorgar una garantía por Seriedad de la Oferta, a favor del Fondo Nacional de Salud Rut N° 61.603.000-0, por un monto de \$ 500.000.- (quinientos mil pesos), con el requisito de que no tenga condiciones que afecten el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, que sea pagadera a la vista y de carácter irrevocable; indicando en su glosa "**GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA LICITACIÓN PÚBLICA: ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016**" con una vigencia no inferior a 60 días corridos a contar de la fecha de cierre de la presentación de las ofertas establecido en el Calendario de la presente Licitación. Esta garantía será custodiada por la Sección Tesorería del Fondo Nacional de Salud.

Asimismo, en el caso del adjudicatario, su garantía le será devuelta una vez que se envíe la orden de compra correspondiente y se devolverá a los participantes que no resulten favorecidos en la licitación, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución que adjudica o declara desierta la licitación, y aquella que declara inadmisibles según sea el caso.

Si se omitiera el Documento de Garantía, o este no fuera emitido de acuerdo a este numeral, la oferta del proponente será declarada inadmisibles, quedando excluida su oferta.

6.2 Supuestos para hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta.

La garantía de seriedad de la oferta se hará efectiva, sin notificación ni forma de juicio, especialmente, en los siguientes casos:

- a)** Si el oferente se desiste de su oferta después de haber sido abierta la propuesta.
- b)** Si la Comisión Evaluadora comprueba que la información presentada por el oferente no es fidedigna, por cualquier medio que resulte procedente.
- c)** Si siéndole adjudicada la licitación:
 - No se inscribe en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado dentro del plazo señalado en estas Bases, o
 - Si el oferente adjudicado desistiere de su oferta.
 - Si el oferente adjudicado modifica su oferta.

De producirse alguna de las situaciones señaladas anteriormente, Fonasa readjudicará al oferente que hubiesen obtenido el siguiente mayor puntaje final técnico-económico, según el acta de evaluación final, si se considera que aquellas son convenientes para los intereses de Fonasa, de lo contrario se declarará desierta la licitación, según corresponda.

6.3 GARANTÍA FIEL CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN DE COMPRA

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento de los servicios, el adjudicatario deberá entregar una Garantía de Fiel Cumplimiento de la orden de compra, con el requisito de que no tenga condiciones que afecten el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, que sea pagadera a la vista y de carácter irrevocable, tomada a favor del Fondo Nacional de Salud, RUT: 61.603.000-0, por un monto equivalente al 10% del monto total estimado del contrato, impuesto incluido, cuya glosa deberá indicar "**GARANTIZAR EL FIEL CUMPLIMIENTO DE LA OBRA DE LICITACIÓN PÚBLICA: ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016**" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del contrato.

El objeto de este documento es garantizar cualquier incumplimiento o infracción a las obligaciones que emanan del servicio, lo que será constatado, ponderado y evaluado por el Administrador del servicio. También cauciona el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores en los términos señalados en el artículo 11 de la ley 19.886. Sin perjuicio de lo anterior, también se hará efectiva esta garantía sin más trámite, en caso que el contrato termine anticipadamente, por causa imputable a la adjudicataria, conforme lo previene el numeral 15 de estas Bases Administrativas.

Esta garantía será custodiada por la Sección Tesorería del Fondo Nacional de Salud, por el período de su vigencia, y se devolverá al término de su vencimiento, si no hubiesen situaciones pendientes que ameriten hacer efectiva la misma.

6.4. Supuestos para hacer efectiva la garantía de Fiel Cumplimiento de la orden de compra

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento podrá hacerse efectiva por parte de Fonasa, en los siguientes casos:

- a) Si el oferente adjudicado luego de enviada la Orden de Compra se desistiere de llevar a cabo los servicios.
- b) Si el oferente adjudicado no cumple con cualquiera de las obligaciones indicadas en los artículos de las bases técnicas de la presente licitación.
- c) Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al servicio.
- d) Utiliza sin autorización y para fines ajenos a los contractuales, la información y los datos de propiedad de Fonasa contenidos en los sistemas a que tenga acceso, sean informáticos o manuales.
- e) Divulgar, por cualquier medio, la totalidad o parte de la información del servicio, de los procesos asociados, documentación, información, datos, bases de datos, generados por este y para este servicios, y/o aquella que se recopile para la realización del mismo.

En concordancia con lo manifestado en la jurisprudencia administrativa, en el cobro de la garantía de fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de la orden de compra, se resguardarán los principios de proporcionalidad, razonabilidad y buena fe que han de inspirar las actuaciones del Fonasa, de manera que, atendido el carácter de caución y no de sanción del instrumento señalado, ese cobro no excederá del monto en que se cuantifique el incumplimiento de las obligaciones y las multas que se hayan impuesto y no se encuentren solucionadas. Lo dicho es sin perjuicio, del derecho del Fonasa de accionar posteriormente por otros perjuicios que no hayan podido cuantificarse al momento de hacer efectiva la boleta de garantía fiel, oportuno e íntegro cumplimiento de la orden de compra, sea a través del descuento de tales sumas respecto de pagos pendientes al proveedor o mediante demanda judicial.

7. PRESENTACION DE LAS OFERTAS

7.1. La presentación de las ofertas se harán de acuerdo a lo siguiente:

- a) Antecedentes legales y administrativos
- b) Propuesta técnica
- c) Calificación experiencia empresa, profesionales y/o técnicos de equipo oferente
- d) Propuesta económica
- e) Carta Gantt, plazos del estudio y metodología

a) Antecedentes Legales y administrativos	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• Copia de Certificado de vigencia social, si correspondiera.• Certificados actualizados de antecedentes laborales y previsionales de la Dirección del Trabajo, igual certificado deberá acompañar el participante que se encuentre inscrito y habilitado en el portal www.chileproveedores.cl.• Una Declaración Jurada Simple del participante, empresa o unión temporal de proveedores conforme al artículo 67 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, que declare que no se encuentra en alguna de las situaciones contempladas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la Ley N° 19.886, esto es, que quienes al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años y que ninguno de sus socios tenga la calidad de funcionario directivo del Fondo
--	---

	<p>Nacional de Salud o del Ministerio de Salud, ni que se encuentre unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del DFL N° 1, del 2001 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni es socio de una sociedad de personas en que aquellos o éstas formen parte, ni tenga participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas 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. Así como no haber sido condenado por delitos concursales, según la nueva ley de quiebras (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el contrato. (Según Anexo N°2-A o Anexo N°2-B)</p>
b) Propuesta Técnica	<p>El oferente deberá presentar una descripción detallada de los servicios ofertados considerando los requerimientos definidos en los numerales 2, 3 y 4 de las bases técnicas. (Según Anexo N° 8).</p>
c) Calificación experiencia empresa, profesionales y/o técnicos de equipo oferente	<p>Experiencia. Debe especificar en Anexo N° 6 y 7 los años de experiencia de la empresa y perfil del oferente, debe describir los proyectos terminados del último año relacionados con el servicio solicitado, además de la experiencia y su descripción en lo que dice relación a la propuesta y desarrollo de elaboración de índices de satisfacción neta del último año.</p> <p>Se deben indicar los años de experiencia y perfil para el Director 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 a cargo del proyecto.</p> <p>El Fonasa se reserva el derecho de verificar o comprobar la veracidad de los antecedentes presentados, de manera total o aleatoria.</p>
d) Propuesta Económica	<p>Se debe señalar en el portal el precio total neto en Pesos, sin incluir ningún tipo de impuesto. Debe incorporar todos los costos correspondientes al servicio ofertado. Las ofertas que presenten los proponentes deberán tener una vigencia mínima de 90 días corridos, a contar de la fecha del acto</p>

	de apertura de las mismas, situación que deben explicitar en su oferta. De no señalarlo se entenderá como se indica: En el caso que el oferente no indique el precio en anexo económico (Anexo N° 5) su oferta será declarada inadmisibles.
e) Carta Gantt, plazos del estudio y metodología	Debe indicar el plazo del proyecto en días corridos, adjuntar la carta Gantt con los detalles del estudio y metodología técnica. En el caso que el oferente no adjunte el Anexo N°8, su oferta será declarada inadmisibles.

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.

7.2 Presentación obligatoria a través del portal

Todos los Anexos deben ser enviados a través del sistema www.mercadopublico.cl, no se aceptarán anexos físicos en las dependencias del FONASA.

Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal electrónico de compras públicas, no se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases. Sólo se aceptará la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema, en las circunstancias establecidas en el art. 62 del DS N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda.

7.3 Presentación ofertas

Será responsabilidad de los Oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas. Es responsabilidad de los oferentes constatar que el envío de sus ofertas técnicas y económicas, a través del portal electrónico de compras públicas haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los Formularios y Anexos requeridos.

Todos los documentos que por medio de las presentes bases se requieren deben estar emitidos con anterioridad a la presentación de la oferta, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 40 inciso segundo del decreto supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

7.4 Vigencia de la oferta

Las ofertas que presenten los proponentes deberán tener una vigencia mínima de 90 días corridos, a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas.

8. RECHAZO DE LAS OFERTAS

El Fondo Nacional de Salud declarará inadmisibles aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos señalados en las presentes Bases Administrativas y Técnicas, 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 FONASA 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 u omitidas será de 2 días corridos, 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.

9. EVALUACION DE OFERTAS

9.1 Comisión Evaluadora

El análisis, estudio y ponderación de las ofertas que se presenten a la licitación, corresponderá a la siguiente Comisión Evaluadora:

Cargo	Nombre
Jefe Dpto. Comunicaciones y Marketing.	Eduardo Hernández O.
Profesional Dpto. Comunicaciones y Marketing.	Jimena Fuentes V.
Profesional Dpto. Comunicaciones y Marketing	Sergio Ahumada H.

Esta Comisión propondrá a la Jefa del Subdepto. De Administración de la Institución, la adjudicación de la licitación, una vez aplicados los criterios de evaluación, o bien, estimando que la misma se declare desierta, por no existir ninguna oferta de interés o conveniente para el Fondo Nacional de Salud.

9.2 Criterios de Evaluación

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

FACTORES	PONDERACION
1.- OFERTA ECONÓMICA (15%)	
2.- OFERTA TÉCNICA (80%)	
2.1) Años de experiencia del oferente	5%
2.2) Perfil del oferente	5%
2.3) Experiencia del oferente en índices de satisfacción neta	5%
2.4) Experiencia y perfiles	30%

2.4.1 Años experiencia en el oferente del Director a cargo del Estudio (5%)	
2.4.2 Perfil del Director a cargo del Estudio (10%)	
2.4.3 Años de experiencia de los integrantes del equipo en el oferente (10%)	
2.4.4 Perfiles de integrantes del equipo (5%)	
2.5) Conveniencia Plazos del Estudio	10%
2.5.1 Plazo total del Estudio, en días corridos (2%)	
2.5.2 Carta Gantt con detalle de fases del Estudio (8%)	
2.6) Calidad y Metodología de la Oferta Técnica	25%
3.- CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES (5%)	
TOTAL GENERAL FACTORES	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 = 15%)

El proveedor deberá indicar el precio total en pesos (\$), en el Anexo N° 5 y se evaluará de la siguiente forma:

$$\text{Puntaje Mejor precio} = (\text{Oferta menor precio ofertada} / \text{oferta evaluada}) * 100$$

2.- OFERTA TÉCNICA (Ponderador = 80%):

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 y remotos en el sector público y/o privado, a nivel nacional así como como experiencia internacional. Completar Anexo N°6	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Años de experiencia</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor a 13 años</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>De 8 y hasta 12 años</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>De 4 y hasta 7 años</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Menor a 3 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 fórmula: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	Años de experiencia	Puntaje	Mayor a 13 años	100	De 8 y hasta 12 años	70	De 4 y hasta 7 años	40	Menor a 3 años	10	No presenta información (NPI) o no acredita	0
Años de experiencia	Puntaje															
Mayor a 13 años	100															
De 8 y hasta 12 años	70															
De 4 y hasta 7 años	40															
Menor a 3 años	10															
No presenta información (NPI) o no acredita	0															

2.2	Perfil del oferente	5%	<p>Incluye áreas de especialización; experiencia comprobable en estudios de satisfacción y de calidad de servicio en canales presenciales y remotos.</p> <p>Asimismo desarrollo de modelos de satisfacción y enfoques de investigación y modelos de apalancamiento y metodología de investigación cuantitativa, durante el último año.</p> <p>Completar Anexo N°6</p>	<table border="1" data-bbox="1084 249 1507 805"> <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: (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 del oferente en índices de satisfacción neta	5%	<p>Experiencia comprobable en cálculo de índices de satisfacción neta. (para validación presentar certificados otorgados por clientes).</p> <p>Completar Anexo N°6</p>	<table border="1" data-bbox="1084 970 1507 1595"> <thead> <tr> <th>Cantidad de proyectos certificados que incluyan índices de satisfacción neta</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De 8 y más proyectos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>De 5 a 7 proyectos</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>De 3 a 4 proyectos</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Igual o menor a 2 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: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	Cantidad de proyectos certificados que incluyan índices de satisfacción neta	Puntaje	De 8 y más proyectos	100	De 5 a 7 proyectos	70	De 3 a 4 proyectos	40	Igual o menor a 2 proyectos	10	No presenta información (NPI) o no acredita	0
Cantidad de proyectos certificados que incluyan índices de satisfacción neta	Puntaje															
De 8 y más proyectos	100															
De 5 a 7 proyectos	70															
De 3 a 4 proyectos	40															
Igual o menor a 2 proyectos	10															
No presenta información (NPI) o no acredita	0															
2.4	Experiencia y perfiles	30%		<p>El resultado se obtiene luego de sumar los respectivos puntajes ponderados de los 4 ítems de Experiencia y Perfiles.</p>												
2.4.1	Años experiencia en el oferente del Director a cargo del Estudio	5%	<p>Se debe acreditar los años de experiencia en el oferente del Director a cargo del estudio.</p> <p>Completar Anexo N°7</p>	<table border="1" data-bbox="1084 1862 1507 2142"> <thead> <tr> <th>Años de experiencia del Director 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> </tbody> </table>	Años de experiencia del Director a cargo del Proyecto	Puntaje	Mayor a 15 años	100	De 10 y hasta 14 años	70						
Años de experiencia del Director a cargo del Proyecto	Puntaje															
Mayor a 15 años	100															
De 10 y hasta 14 años	70															

				<table border="1"> <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> </table> <p>Luego se aplica la fórmula: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	De 6 y hasta 9 años	40	Menor a 5 años	10	No presenta información (NPI) o no acredita.	0												
De 6 y hasta 9 años	40																					
Menor a 5 años	10																					
No presenta información (NPI) o no acredita.	0																					
2.4.2	Perfil del Director 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>Completar Anexo N°7</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>10</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <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>10</td> </tr> <tr> <td>Cursos en el área</td> <td>5</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: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	Descripción Formación académica	Puntaje (ponderador : 20%)	Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo.	100	Otro profesional	10	Descripción Estudios PostGrado (*)	Puntaje (ponderador : 80%)	Doctorado en el área	100	Magister en el área	70	Diplomado en el área	10	Cursos en el área	5	Sin estudios en el área	0
Descripción Formación académica	Puntaje (ponderador : 20%)																					
Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo.	100																					
Otro profesional	10																					
Descripción Estudios PostGrado (*)	Puntaje (ponderador : 80%)																					
Doctorado en el área	100																					
Magister en el área	70																					
Diplomado en el área	10																					
Cursos en el área	5																					
Sin estudios en el área	0																					
2.4.3	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>Completar Anexo N° 7</p>	<table border="1"> <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> </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								
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																					

				<table border="1"> <tr> <td>No presenta información (NPI) o no acredita</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>(*): Se suman los puntajes de los integrantes, luego se obtiene un promedio simple y se aplica la fórmula: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	No presenta información (NPI) o no acredita	0																
No presenta información (NPI) o no acredita	0																					
2.4.4	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>Completar Anexo N° 7</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>10</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>10</td> </tr> <tr> <td>Cursos en el área</td> <td>5</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: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	Descripción Formación académica	Puntaje (ponderador : 20%)	Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo.	100	Otro profesional	10	Descripción Estudios de PostGrado (*)	Puntaje (ponderador : 80%)	Doctorado en el área	100	Magister en el área	70	Diplomado en el área	10	Cursos en el área	5	Sin estudios en el área	0
Descripción Formación académica	Puntaje (ponderador : 20%)																					
Título profesional de Ingeniero, Sociólogo, Psicólogo.	100																					
Otro profesional	10																					
Descripción Estudios de PostGrado (*)	Puntaje (ponderador : 80%)																					
Doctorado en el área	100																					
Magister en el área	70																					
Diplomado en el área	10																					
Cursos en el área	5																					
Sin estudios en el área	0																					
2.5	Conveniencia Plazos del Estudio	10%		El resultado se obtiene luego de sumar los respectivos puntajes ponderados de los 2 subfactores																		
2.5.1	Plazo total del Estudio, en días corridos	2%	<p>Se evaluará el tiempo en días corridos de aplicación del estudio.</p> <p>Completar Anexo N° 8</p>	<p>Se aplica la fórmula:</p> <p>(Oferta menor plazo/Oferta evaluada) * Ponderador</p>																		
2.5.2	Carta Gantt con detalle de fases del Estudio	8%	<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 	<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</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt	Puntaje	Presenta satisfactoriamente todas las	100														
Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt	Puntaje																					
Presenta satisfactoriamente todas las	100																					

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programación de encuesta en sistema ✓ 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"> <tr> <td>fases y más</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presenta en forma parcial y/o algunas fases</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)</td> <td>Oferta se declara inadmisibles</td> </tr> </table> <p>Luego se aplica la fórmula: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	fases y más		Presenta en forma parcial y/o algunas fases	10	No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)	Oferta se declara inadmisibles				
fases y más														
Presenta en forma parcial y/o algunas fases	10													
No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)	Oferta se declara inadmisibles													
2.6	Calidad y Metodología de la Oferta Técnica	25%	<p>Se evaluará la calidad y metodología de la Oferta Técnica considerando a lo menos los siguientes requerimientos indicados en las bases técnicas:</p> <p>a) Diseño y selección de las muestras por Región, zona y grupo</p> <p>b) Plan de trabajo para abordar el estudio</p> <p>c) Modelos de análisis utilizados</p> <p>d) Valor agregado al estudio requerido</p> <p>Completar Anexo N° 8</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad y Metodología Oferta Técnica</td> <td></td> </tr> <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>10</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> <p>Luego se aplica la fórmula: (Puntaje obtenido * ponderador)</p>	Descripción	Puntaje	Calidad y Metodología Oferta Técnica		Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados	100	Cumple sólo en forma parcial y/o algunos de los requerimientos	10	No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.	Oferta se declara inadmisibles
Descripción	Puntaje													
Calidad y Metodología Oferta Técnica														
Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados	100													
Cumple sólo en forma parcial y/o algunos de los requerimientos	10													
No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.	Oferta se declara inadmisibles													

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%):

El oferente para obtener el total del puntaje deberá entregar toda la información.

Presentación de antecedentes	Puntaje
Presenta todos los antecedentes solicitados, sin requerir salvar errores u omisiones.	100 puntos
Presenta antecedentes 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:

$$(Puntaje\ obtenido * ponderador)$$

El puntaje final del proponente se obtiene sumando el puntaje ponderado entre los Factores 1, 2 y 3 anteriormente mencionados, entonces:

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

9.3 Criterios de Desempate

Ante la ocurrencia de un empate en el mayor puntaje final, entre dos o más oferentes, se seleccionará al proponente de acuerdo a la siguiente secuencia:

- Mejor puntaje en el criterio "Calidad y Metodología Oferta Técnica".
- Si el empate continúa, se seleccionará la oferta del mejor puntaje, en "Oferta Económica".
- De persistir el empate, se seleccionará la propuesta con mejor puntaje en criterio "Perfil del oferente".

10. ADJUDICACIÓN

Fonasa adjudicará la presente licitación pública a un adjudicatario de acuerdo aquellas ofertas que resulte más ventajosas y apropiadas a sus necesidades e intereses considerando en una estimación de conjunto, los criterios de evaluación y ponderaciones establecidos en las presentes bases.

La adjudicación del proveedor seleccionado se realizará por Resolución de la Jefa del Departamento de Gestión de Personas, Administración y Finanzas del Fonasa.

11. FACULTAD DE DEJAR SIN EFECTO LA ADJUDICACIÓN

En el caso que el proveedor originalmente adjudicado rehusase o desista de su oferta, 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 10 días hábiles de publicada la resolución de adjudicación en el portal mercadopublico.cl, FONASA podrá dejar sin efecto a su respecto la adjudicación. Además podrá readjudicar al oferente que le siga en puntaje de acuerdo a la evaluación de las propuestas.

12. READJUDICACIÓN DEL PROCESO LICITATORIO

Fonasa revocará la adjudicación, mediante el correspondiente acto administrativo, en los siguientes casos:

- a) Si el oferente adjudicado no se inscribiera en el registro de proveedores en el plazo señalado en las presentes bases de licitación pública.
- b) Si el oferente adjudicado se negare injustificadamente a aceptar el convenio respectivo.
- c) Si el oferente mediante comunicación formal a Fonasa se desistiera de su oferta.
- d) Si el oferente desistiera de su oferta.

De producirse alguna de las situaciones señaladas anteriormente, Fonasa readjudicará al oferente que hubiese obtenido el siguiente mayor puntaje, según el acta de evaluación final, según corresponda.

13. VIGENCIA Y FECHA DE INICIO

El convenio entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que dicte FONASA aprobándolo.

No obstante, por razones de buen servicio, las prestaciones podrán otorgarse desde la fecha de emisión de la Orden de Compra, quedando todo pago condicionado a la total tramitación de la resolución aprobatoria. En todo caso, el pago sólo puede aplicarse una vez que esté totalmente tramitada la resolución que lo aprueba. No se podrán estipular anticipos de ninguna especie.

Si el proveedor no acepta por cualquier razón el convenio dentro del plazo indicado, Fonasa lo tendrá por desistido de la oferta, y previa resolución fundada, podrá adjudicar la licitación al otro oferente que le siga en puntaje o bien declarar desierto el proceso.

En caso que el oferente adjudicado no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl, deberá inscribirse en el plazo de 10 días corridos desde que Fonasa le comunique la adjudicación de su oferta.

14. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios tendrá una duración de hasta 06 meses desde la total tramitación de la resolución que la apruebe.

FONASA podrá prorrogar el convenio, más allá del plazo original, hasta por un período máximo de 3 meses y una vez que esté totalmente tramitada la resolución que así lo aprueba, y cuando sea estrictamente necesario, existan motivos fundados y sólo correspondiente al tiempo en que se procede a un nuevo proceso de licitación. (art. 12 del DS 250).

15. TÉRMINO ANTICIPADO DEL SERVICIO

No obstante la vigencia contractual señalada en las presentes bases, el Fondo Nacional de Salud podrá terminarlo anticipadamente, de manera unilateral, en los siguientes casos:

- a) Quiebra o estado de notoria insolvencia del adjudicatario, verificada por el FONASA, a menos que en este último caso se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del servicio.
- b) Disolución de la Sociedad del Adjudicatario.
- c) Resciliación o mutuo acuerdo entre FONASA y el adjudicatario.
- d) Disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA de las capacidades técnicas del adjudicatario (equipos, infraestructura, profesionales), constatada por FONASA, que implique desmedro de la calidad del servicio licitado.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor, por razones de ley o actos de autoridad, que hagan imperioso terminarlo o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- f) Incumplimiento de cláusula de confidencialidad.
- g) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario. Para estos efectos, se entenderá por incumplimiento grave, la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario, de una o más de sus obligaciones que importe

una vulneración a los elementos esenciales del servicio, y que genere a FONASA un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.

- h)** Antecedentes falsos o fraudulentos de certificaciones solicitadas en las Bases técnicas y Administrativas de esta Licitación.
- i)** La falsedad o falta de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, así como la adulteración y/u omisión de antecedentes presentados en su oferta.
- j)** Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; o haber sido condenado en delitos concursales establecidos en el Código Penal; o por inhabilidad para celebrar contratos o cualquier conducta prevista por la Ley N° 20.393.
- k)** Si los representantes o el personal dependiente del Prestador, cometen fraude, corrupción, soborno, extorsión, coerción o colusión.
- l)** 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 servicio, con un máximo de seis meses.
- m)** Divulgar, por cualquier medio, la totalidad o parte de la información del servicio, de los procesos asociados, documentación, información, datos, bases de datos, generados por este y para este servicios, y/o aquella que se recopile para la realización del mismo.

Con todo el Fondo Nacional de Salud, fundadamente y amparada por la causal que corresponda, podrá poner unilateralmente término anticipado del servicio, con un aviso previo de 30 días.

Verificada cualquiera de estas situaciones, el contrato podrá terminar de inmediato, y el Fondo Nacional de Salud hará efectiva la garantía; salvo que la causal invocada sea la señalada en la letra c) o e).

16. ADMINISTRADOR

El Fondo Nacional de Salud supervisará el correcto, cabal y oportuno cumplimiento del servicio, a través del Administrador del servicio, correspondiendo esta designación al Jefe del Departamento de Comunicaciones y Marketing o quien le subrogue.

Las funciones del administrador del servicio incluirán, entre otras:

- a)** Monitorear y gestionar el cumplimiento de los plazos establecidos en el convenio.
- b)** Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del convenio en todos sus aspectos.
- c)** Visar que se pueda efectuar el pago de la factura.
- d)** Firmar ordinarios u oficios dirigidos al adjudicatario que digan relación con la situación contractual del servicio.

El Administrador podrá requerir al adjudicatario, toda la información que estime necesaria para verificar el cumplimiento del servicio, estando expresamente facultado para efectuar visitas de inspección, revisar fichas clínicas, y recabar todo otro antecedente que se estime pertinente, debiendo dársele todas las facilidades del caso.

La empresa adjudicataria deberá indicar el nombre de los ejecutivos designados para la administración de este convenio, es decir, cuáles serán las contrapartes técnicas del FONASA para realizar las comunicaciones relacionadas con la administración de los servicios.

17. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

16.1 Facturación

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

El adjudicatario deberá emitir la factura correspondiente indicando la leyenda "**ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016**", acompañando del detalle de los servicios prestados.

La facturación será entregada en la Oficina de Partes del Nivel Central, ubicada en Monjitas N° 665, primer piso, Santiago.

16.2 Pago

El pago se efectuará por transferencia electrónica, dentro de los 30 días corridos, contados desde la fecha de presentación de la factura y debidamente autorizada por el Administrador del convenio, en señal de conformidad.

La modalidad de pago se efectuará en pesos chilenos y en un solo único pago, una vez que se encuentre totalmente tramitada la Resolución que aprueba el convenio y contra presentación de los siguientes documentos:

- a) Factura comercial, conforme con el V°B° del administrador del convenio.
- b) La acreditación del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, mediante los certificados que entrega la Dirección del Trabajo o cualquier documento idóneo reglamentado por el Ministerio del Trabajo.

La Factura, 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.

16.3 Plazo Devolución 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.

18. 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 servicio 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 servicio, con un máximo de seis meses. De lo contrario, será causal de término anticipado.

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 retener 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 con motivo de la ejecución de los servicios materia de la presente licitación, no podrá tener en caso alguno, tener 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 de la respectiva Orden de Compra suscrita 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.

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

19. 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.

20. PROHIBICIÓN DE CESIÓN

El adjudicatario no podrá en caso alguno, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la presente licitación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°19.886. La infracción de esta prohibición dará derecho a FONASA a poner término anticipado en forma inmediata. Lo anterior es sin perjuicio de la transferencia –que se pueda efectuar con arreglo a las normas del derecho común- de los documentos justificativos de los créditos que emanen del respectivo orden de compra.

21. CONTACTOS DURANTE LA LICITACIÓN Y ACLARACIONES

Durante el proceso licitatorio, esto es, desde la aprobación de las bases y hasta la comunicación del resultado de la licitación, FONASA no podrá tener contactos con los oferentes, salvo mediante los mecanismos establecidos en las presentes bases de licitación.

En el evento que se contravenga este numeral, sea por los oferentes del proceso o funcionarios del Fondo, se evaluará la continuidad del oferente en el proceso licitatorio e inicio del proceso investigativo, respectivamente.

22. 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.

La adjudicataria suministrará todos los materiales, accesorios, herramientas, softwares y equipamiento necesario para la correcta prestación de los servicios.

23. MONTO DEL SERVICIO

El monto estimado del servicio es de \$ 16.000.000.- incluidos impuestos, por la totalidad del servicio licitado.

El servicio debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro costo directo o indirecto, previsible o imprevisible.

24. FORMALIZACION 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.

25. JURISDICCION

Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las bases de licitación y su adjudicación, será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia del servicio que se suscribirá, que no pueda ser resuelta de común acuerdo entre las partes, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna y ciudad de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.

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 a nivel general y regional, 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. Además el oferente debe proponer una metodología eficiente para la determinación del Índice de Satisfacción Neta, ISN para el FONASA.

Considerando la actividad realizada por FONASA y los antecedentes incluidos en estas bases de licitación, proponer una metodología de construcción y cálculo del ISN, considerando los instrumentos para evaluar la percepción de los usuarios del servicio, las variables cualitativas y cuantitativas, las dimensiones de calidad de atención para cada tipo de usuarios, las ponderaciones asociadas y los indicadores de gestión a incorporar en el ISN de cada año y las reglas a tener en cuenta si se quisiera lograr la comparabilidad del ISN con el año anterior, entre otros.

Para tales efectos, el adjudicatario debe ser capaz de abordar integralmente el estudio requerido, incluyendo entre otros aspectos definición de técnicas y metodología de selección, así como técnicas y modelos de análisis y de determinación de índices 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 (MAI) o privada en convenio (MLE) en alguna oportunidad entre los últimos 12 meses
- Representación de resultados de la población a nivel nacional, a nivel regional y por cada zonal del país (norte, centro norte, centro sur, sur y región metropolitana)

B. Selección de la muestra:

- Se requiere un mínimo de 1.700 casos a nivel nacional a considerar en el estudio. Su revisión y eventual ajuste en la propuesta debe señalarse y justificarse expresamente en la oferta técnica.
- Selección aleatoria estratificada desde BBDD proporcionada por FONASA, según zona; edad; uso de prestaciones; y clasificación de tramos de ingreso como mínimo. Se requiere incluir criterios de eliminación de sesgos en la selección. Los datos deben ser ponderados por el peso de cada segmento según zona, por región y tipo de asegurados (A; B; C y D) para representar la distribución de la población asegurada.
- Nivel de error muestral máximo aceptable para los resultados será de $\pm 4,1$ % para todas las inferencias, con un nivel de confianza del 95%.
- La muestra debe incluir al 100% de las Regiones del país.

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 por cada región y por cada tramo de asegurados, además del error estadístico muestral por región y el error estadístico nacional, considerando varianza máxima y a un nivel de confianza del 95%.
- Se debe describir métodos de validación y descripción general del plan de análisis a desarrollar.
- Se debe entregar análisis y conclusiones de los resultados obtenidos, los cuales deben ser realizados por cada una de las regiones y zonas.
- Se debe considerar la presentación de los datos desagregados por sexo, con inclusión de enfoque de género en el desarrollo del análisis y recomendaciones.
- Se debe describir plazo de ejecución del estudio telefónico, de cada fase incluida en la implementación, según numeral 3 de las bases técnicas.
- Se debe proponer una descripción detallada de la metodología definida para la construcción del ISN, señalando en detalle las variables cualitativas y cuantitativas a considerar en base a los servicios que presta FONASA. Incluir el diseño muestral considerando el tamaño de la muestra, representatividad nacional y regional, tasa de error, así como también una descripción de la forma, plazos y características que tendrá el trabajo a realizar respecto de la medición de la percepción de los usuarios y la medición del resultado de los indicadores de desempeño asociados a la Calidad de atención. Qué tipo de indicadores de calidad de servicio se deben considerar, y con qué temporalidad. Qué instrumentos utilizar, encuestas, focus, entrevistas. Para el caso de encuestas incluir entre otros las características del pre test, las encuestas para medir los aspectos cualitativos y el método de levantamiento de las encuestas (presencial, telefónica, por redes sociales) y plan de capacitación de encuestadores y supervisores, además del manual del encuestador. Además deberá incluir una Carta Gantt del proceso, y una estimación de costos para distintos escenarios.

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) Programación de encuesta en sistema
 - c) Selección y entrenamiento de encuestadores
 - d) Trabajo de campo y supervisión
 - e) Validación, procesamiento de datos y análisis
 - f) 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 **22 de diciembre** de 2016. 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 **30 de diciembre** de 2016.
- Con todo, los informes finales junto al plazo total del estudio no podrán 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: Definir el tipo y cantidad de personal que desarrollará las labores directas de recolección de datos; los criterios generales con que se 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: Definir explícitamente el 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. Detallar la metodología a utilizar para la construcción del índice de satisfacción neta, ISN.

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 digital, utilizando para ello todas las técnicas de análisis que sean necesarias y pertinentes de 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 el respaldo digital en CD o pendrive con sus respectivas tablas estadísticas, gráficas y datos estadísticos que se generen. Incluye el informe de resultados globales (transcripción) así como también el informe ejecutivo – Resumen - con principales resultados; hallazgos; áreas de mejoras y recomendaciones.
- b) Reporte descriptivo de resultados, conteniendo gráficos y cuadros estadísticos por cada una de las preguntas consideradas en el estudio con los cruces necesarios por variables relevantes.
- c) Entrega de propuestas de recomendaciones y de mejoras en áreas deficientes del servicio, identificar brechas existentes y desarrollar o reforzar líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas que permitan el mejoramiento progresivo y sustantivo de éstas y su seguimiento.
- d) Entrega de Base de Datos en formato SPSS, Excel, en CD o pendrive, con la totalidad de los registros por cada pregunta convenientemente etiquetados, junto a una descripción adecuada de la misma que permita su posterior utilización.
- e) Entrega de Base de Datos en formato SPSS, Excel, en CD o pendrive, con la totalidad de los registros por beneficiario, es decir caso a caso, por cada pregunta convenientemente etiquetados, junto a una descripción adecuada de la misma que permita su posterior consulta y utilización.
- f) Por último, los resultados finales deberán ser dados a conocer en reuniones con las contrapartes de FONASA, a lo menos una preliminar con el equipo encargado del área y otra final para la entrega formal al Comité Ejecutivo y Jefaturas en general del Fondo, donde se procederá a la correspondiente presentación audiovisual en formato

PowerPoint de los resultados del estudio incorporando los principales hallazgos y sus 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 en 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

LICITACIÓN PÚBLICA

"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"

Yo,..... Rut: en mi calidad de Representante Legal de la empresa o unión temporal de proveedoresdeclaro:

Que en nombre de la empresa o unión temporal de proveedores 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

**LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016”**

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

a) 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.

b) 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°2 – A
DECLARACIÓN JURADA
PERSONA JURÍDICA
LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"

Yo,..... Rut: en mi calidad de Representante Legal de la empresa o unión temporal de proveedores.....declaro:

1. Que ninguno de nuestros socios o integrantes, 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 o los integrantes de la unión temporal de proveedores 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 o los integrantes de la unión temporal de proveedores 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 suscribir el contrato.
4. Que la empresa o los integrantes de la unión temporal de proveedores 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.

Oferente :
Nombre Representante Legal :
Rut Representante Legal :
Firma Representante Legal :
Fecha :

ANEXO N°2 – B
DECLARACIÓN JURADA
PERSONA NATURAL
LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"

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 suscribir el contrato.

Oferente :
Nombre Representante Legal :
Rut Representante Legal :
Firma Representante Legal :
Fecha :

ANEXO N° 3

IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE LEGAL

**LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"**

Nombre	
Cargo	
Rut	
Domicilio del Representante Legal	

Firma del Representante Legal

Fecha:

ANEXO N° 4

CALENDARIO GENERAL LICITACIÓN PÚBLICA

LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"

FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD
Día 1° Publicación de la resolución aprobatoria de bases.	A partir de las 17:00 horas	Subida al portal www.mercadopublico.cl de la resolución aprobatoria de las presentes bases.
Desde el día 3 al día 4 corrido posterior al día de la publicación.	Hasta las 16:00 horas	Formulación por escrito por parte de los oferentes, de consultas y/o aclaraciones a través del portal www.mercadopublico.cl
El día 5° corrido posterior al día de la publicación.	A partir de las 16:00 horas	Emisión y publicación en el portal www.mercadopublico.cl , de respuestas a las consultas y/o aclaraciones formuladas por los participantes.
Hasta el día 14 corrido posterior al día de la publicación.	Hasta las 16:00 horas	Presentación de las ofertas a través del portal www.mercadopublico.cl Las ofertas económicas no ingresadas en el portal, no se considerarán válidas.
Día 14 corrido posterior al día de la publicación.	A partir de las 16:05 horas	Apertura electrónica de las ofertas, validando los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, de conformidad a las bases administrativas.
Entre los días 4 al 5 corridos posteriores al día de cierre de recepción de ofertas.		Periodo de evaluación de las ofertas.
Entre los días 6 al 10 contado desde el cierre de recepción de las ofertas y terminado el período de evaluación.		Adjudicación de la propuesta.
Entre los días 11 al 14 contado desde el cierre de recepción de las ofertas y terminado el período de evaluación.	A partir de las 15:00 horas	Comunicación del resultado de la licitación, mediante la publicación de la resolución que la adjudique o declare desierta
Consideraciones	Si el día de la actividad señalada, corresponde a fin de semana o feriado, se traslada al día hábil siguiente.	

ANEXO N° 5

PRESENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"

OFERTA ECONÓMICA

Oferta Económica		
Oferta total por los servicios de Estudio Indicadores Globales FONASA 2016	Valor Total del Servicio Sin IVA	\$
	Valor IVA <input type="radio"/> EXENTO	\$
	TOTAL	\$

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 6

**LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016"**

• **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 y remotos 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 (para validación presentar certificados simples otorgados por los clientes).

	Nombre 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						
...						

• **EXPERIENCIA DEL OFERENTE EN ÍNDICES DE CALIDAD**

Experiencia comprobable en cálculo de índices de satisfacción neta.

Nómina de proyectos terminados del último año, contados desde la fecha de presentación de la propuesta (para validación presentar certificados simples otorgados por los clientes).

	Nombre Proyecto/Sector Industrial/Área de Impacto en la Organización	Organización en que se realizó el Proyecto	Duración del proyecto (meses)	Objetivo del Proyecto	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 2016"**

• **AÑOS DE EXPERIENCIA DEL DIRECTOR 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 debe adjuntar certificado simple de contrato otorgado por el oferente)

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

Nombre completo Director(a) 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 a cargo del proyecto.

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

	Nombre completo	RUT	Título Profesional - Grado académico	Estudios de Post Grado (doctorado, master, diplomado, curso del área)	Cargo actual dentro del equipo	Trabaja en la empresa (desde fecha de inicio contrato)	Años 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 2016"

• DURACION DEL PROYECTO

Indicar el plazo en días corridos de aplicación del Estudio
Total _____ días corridos.

• CARTA GANTT CON DETALLE DE LAS FASES DEL ESTUDIO (puede ser incluido en documento aparte)

--

• CALIDAD Y METODOLOGÍA DE LA OFERTA TÉCNICA

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 Región, zona y grupo	
2	b) Plan de trabajo para abordar el estudio	
3	c) Modelos de análisis utilizados y metodología a utilizar para la construcción del índice de satisfacción neta	
4	d) Valor agregado al estudio requerido	

Oferente :
Nombre Representante Legal :
Rut Representante Legal :
Firma Representante Legal :
Fecha :

2. Llámese a Licitación Pública por la compra de la "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2016".

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 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

"Por orden de la Directora"



VALERIA CESPEDEZ GOMEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN
DE PERSONAS, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
FONDO NACIONAL DE SALUD


LBR/EFO/CTV/MPL/jms

DISTRIBUCIÓN:

- Subdepartamento de Administración
- Depto. de Comunicaciones y Marketing
- Unidad de Transparencia
- Eduardo Hernández O., Jefe Depto. Comunicaciones y Marketing. (Miembro de la Comisión Evaluadora de Ofertas)
- Jimena Fuentes V., Profesional Dpto. Comunicaciones y Marketing. (Miembro de la Comisión Evaluadora de Ofertas)
- Sergio Ahumada H., Profesional Dpto. Comunicaciones y Marketing (Miembro de la Comisión Evaluadora de Ofertas)
- Sección Compras y Abastecimiento
- Gloria Wassaff, Sección Compras y Abastecimiento
- Oficina de Partes

ING. N° 411
[REDACTED]