



**FONASA NIVEL CENTRAL
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN
DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO**

RESOLUCIÓN EXENTA 2J N° 12157/2018

MAT.: APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA COMPRA DE "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019"

SANTIAGO, 03/10/2018

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° 27/2018 del Ministerio de Salud; Ley N°19.886, D.S. 250/2004 de Hacienda; la Resolución Exenta 4A/N° 3766/2017 y sus modificaciones, del Fondo Nacional de Salud, la ley N° 20.730, Ley Lobby, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N°21.053 de Presupuesto del Sector Público año 2018 y lo señalado en la Resolución N°1600/2008; de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, FONASA requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria anual para los años 2018 y 2019 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 reforzar o desarrollar líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas en miras a fortalecer la atención hacia los asegurados. El oferente deberá considerar el cálculo del indicador ISN implantado en FONASA, así como la construcción del Índice de Satisfacción Usuaria ISU, que deberá estar conformado a partir de los atributos de servicio.
2. Que, habiéndose revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
3. Que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores, se confeccionaron las Bases que se aprueban en este acto, que observan los principios de libre concurrencia de los oferentes al llamado administrativo y de igualdad que rigen los procedimientos concursales, y cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente licitación pública.
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 dicta la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. APRUEBENSE las siguientes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos para la licitación "ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019", cuyo texto del siguiente tenor:

BASES ADMINISTRATIVAS

"ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019"

1.INTRODUCCION

FONASA requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria anual para los años 2018 y 2019, 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 en miras a fortalecer la atención hacia los asegurados.

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.

Del mismo modo, quedan excluidos de esta licitación, las personas jurídicas que hayan sido condenados a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, de acuerdo a la ley N° 20.393 (art. 8 y 10), sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

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 éste y para este servicio, 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 del Contrato 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 son de propiedad exclusiva del Fondo Nacional de Salud. El Adjudicatario, no podrá 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 las 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.

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.

Sólo la Garantía por seriedad de la Oferta, señalada en el numeral 6.1 de estas Bases, será entregada en la Oficina de Partes del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N°665, primer piso, Santiago, el día y hora señalados en el calendario general, en un sobre cerrado caratulado "LICITACIÓN PÚBLICA PARA COMPRA DE ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2018", a nombre de la Jefa del Departamento de Compras y Abastecimiento, antes de la hora de cierre de recepción de ofertas.

Será responsabilidad de los Oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas. Los oferentes deben 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 Anexos requeridos.

Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoseles a los respectivos participantes los antecedentes que hayan presentado, en la medida que así lo soliciten.

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 Jefatura de la División de Administración 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, sin perjuicio que, además pueda ser enviada por correo electrónico, a fin de que los participantes tomen conocimiento inmediato de la misma. Idéntico procedimiento se observará en caso 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, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 5.2 de las presentes Bases.

En el caso que se modifique un plazo del calendario general, se otorgará un plazo máximo de cinco días hábiles adicionales, lo que constará en la resolución que se dicte para estos efectos, a objeto de realizar la gestión que corresponda según el calendario general, modificándose los plazos sucesivos en ese mismo número de días.

5.8 Comunicaciones:

Todas las comunicaciones que deban efectuarse con motivo de esta licitación pública, se harán por medio del portal de internet www.mercadopublico.cl a través del foro que estará habilitado para tal efecto.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado, ni vencido el plazo dispuesto en el artículo siguiente.

Los plazos a que se haga referencia en estas Bases son de días corridos, salvo se señale expresamente lo contrario. Cuando el último día del plazo sea sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

6. GARANTÍAS DE SERIEDAD DE LA OFERTA Y FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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 SERIEDAD DE LA OFERTA LICITACIÓN ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019**” con una vigencia no inferior a 90 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.

En el evento que la garantía se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dichas firmas.

Asimismo, en el caso del adjudicatario, su garantía le será devuelta una vez que ingrese la garantía de fiel cumplimiento de contrato 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.

Si encontrándose próxima la fecha de vencimiento de garantía de seriedad de la oferta, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato con el o los adjudicatarios, éstos deberán prorrogar su vigencia o tomar una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la garantía primitiva, a total satisfacción del FONASA.

En el caso de UTP, los instrumentos de garantía de seriedad de la oferta, no necesariamente deben ser otorgados por el apoderado de una UTP, sino que pueden ser aportados por cualquiera de los integrantes de la UTP o incluso por un tercero ajeno a ellas, debiendo siempre ser a la vista e irrevocable.

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:

Si el oferente se desiste de su oferta después de haber sido abierta la propuesta.

Si la Comisión Evaluadora comprueba que la información presentada por el oferente no es fidedigna, por cualquier medio que resulte procedente.

Si siéndole adjudicada la licitación:

No entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo fijado por FONASA para ello, o

No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, dentro del plazo establecido por la FONASA al efecto, o

No suscribe el contrato dentro del plazo fijado por la FONASA para hacerlo.

Si el oferente adjudicado desistiere de su oferta.

Si el oferente adjudicado se negara la firma del contrato.

Si el oferente adjudicado modifica su oferta.

No prorroga la vigencia de la Garantía de Seriedad de la Oferta, o no toma una nueva en las mismas condiciones en que se tomó la boleta primitiva, en caso que encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la garantía entregada originalmente, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato.

Sea inhábil para contratar con el Estado.

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 del Contrato

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento de los servicios, el adjudicatario deberá entregar una Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, 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 del contrato, impuesto incluido, cuya glosa deberá indicar “**GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019**” y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos al término de la vigencia del servicio.

El plazo para la entrega de la garantía será 10 días hábiles desde comunicada la adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl. La garantía deberá entregarse en Oficina de Partes del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N° 665, Santiago, en sobre cerrado dirigido al Depto. de Compras y Abastecimiento, rotulado “Contratación SERVICIOS DE LICITACIÓN PÚBLICA ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”.

En el evento que la garantía se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dichas firmas.

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 el Depto. de Contabilidad y 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 del Contrato

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

Si el oferente adjudicado luego de enviada la Orden de Compra se desistiere de llevar a cabo los servicios.

Si el oferente adjudicado no cumple con cualquiera de las obligaciones indicadas en los artículos de las bases técnicas de la presente licitación.

Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al servicio.

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.

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 del Contrato, 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 del Contrato, 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:

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 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:

1. Tratándose de participantes, sean éstos personas naturales, jurídicas o uniones temporales de proveedores (UTP) reguladas en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, que al momento de la apertura no se encuentren inscritos en el Registro de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl, deberán presentar en formato electrónico o digital, en la sección anexos administrativos del portal www.mercadopublico.cl, los siguientes Antecedentes Administrativos:

*Anexo N°3-A, denominado "Datos del Oferente", que contenga los datos de identificación del oferente, este documento deberá contener su nombre o razón social, el número de RUT de la empresa o cédula nacional de identidad del oferente, según corresponda, el nombre y número de cédula nacional de identidad del representante legal, si se trata de una sociedad y el domicilio comercial, número de teléfono, y correo electrónico. Además, deberá informar los antecedentes de un Coordinador del Contrato por parte del Oferente, quien cumplirá un rol de coordinador administrativo en caso de resultar adjudicado.

*Garantía de Seriedad de la Oferta, en conformidad al numeral 6.1 de las presentes Bases.

2. Por último, todos los participantes, deberán presentar en formato electrónico o digital, en la sección anexos administrativos del portal www.mercadopublico.cl los siguientes documentos:

a. 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 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; ni ha sido condenado a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho (art. 8 y 10, ley 20.393), de acuerdo a la ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. (Anexos N°2-A y 2-B).

En el caso de UTP, esta Declaración Jurada debe ser presentada por cada integrante y estar suscrita por el representante legal respectivo integrante, según sea el caso.

b. Declaración jurada simple acreditando la veracidad de la oferta (Anexo N°3-B).

c. Declaración Jurada simple según la cual declara conocer y aceptar las presentes bases de licitación (Anexos N°1-A y 1-B).

Unión Temporal de Proveedores UTP: al momento de ofertar, conforme lo establece el Reglamento de Compras en su artículo 67 bis, si dos o más proveedores se unen para efectos de participar en esta licitación, deben adjuntar el documento que formalice la unión entre ellos y detalle:

- a) La solidaridad entre las partes respecto de las obligaciones que deriven de la licitación.
- b) El nombramiento del representante o apoderado común con poderes suficientes.

- c) La razón social que facturará y a la cual se le harán los pagos; el que deberá constar por Escritura Pública, considerando procesos superiores a 1.000 UTM.
- d) Vigencia de la UTP, la que no puede ser inferior a la vigencia del contrato señalado en estas bases.

Sin perjuicio de lo señalado, FONASA podrá, antes de la celebración del contrato, requerir toda la información adicional a que haya lugar en protección de sus intereses. En caso que el adjudicatario sea una persona jurídica, podrá solicitar especialmente los siguientes antecedentes:

- a) Fotocopia de la inscripción de la sociedad en el registro de comercio, con certificación de su vigencia, con fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de su presentación (sólo se exigirá este documento en caso que al presentar la oferta se hubiera acompañado fotocopia del certificado de vigencia, en lugar de copia de la inscripción con anotaciones marginales y certificación de su vigencia).
- b) Fotocopia de la escritura en la que consta su constitución legal, y sus modificaciones posteriores si las hubiere.
- c) Fotocopia de las publicaciones en extracto en el diario oficial y de las inscripciones en los registros correspondientes, de las escrituras señaladas en la letra b) precedente.
- d) Fotocopia de los documentos donde conste la personería del representante legal del oferente.

b) Propuesta Técnica:

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).

c) Calificación experiencia empresa, profesionales y/o técnicos de equipo oferente

La experiencia debe indicarse en los anexos N° 6 y 7.

Debe especificar en Anexos N° 6 y 7 los años de experiencia y perfil de la empresa y sus profesionales, describir los proyectos terminados de los últimos años 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.

Se deben indicar los años de experiencia y perfil para el Director del proyecto y para los integrantes del equipo de trabajo.

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.

FONASA se reserva el derecho de verificar o comprobar la veracidad de los antecedentes presentados, de manera total o aleatoria.

d) Propuesta Económica:

El precio debe ser ingresado en la página del portal de mercado público, de acuerdo al formato del Anexo N° 5.

En el anexo, se debe ingresar el precio total del contrato en sin IVA, y el precio total del contrato con IVA incluido. En caso de error de cálculo, entre el valor neto y el valor con IVA incluido, primará el precio con IVA incluido. Debe incorporar todos los costos correspondientes al servicio ofertado.

Por lo tanto, el único precio a evaluar, es el ofertado en el Anexo N°5.

En el caso de que el oferente no indique el precio en anexo económico (Anexo N°5) su oferta **SERÁ DECLARADA INADMISIBLE**.

e) Carta Gantt, plazos del estudio y metodología

Debe indicar el plazo del proyecto en días corridos, adjuntar Carta Gantt con los detalles del estudio y metodología técnica.

En el caso que el oferente no adjunte estos antecedentes en el Anexo N°8, su oferta será **declarada inadmisibile**.

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.

Sólo la Garantía por seriedad de la Oferta, señalada en el numeral 6.1 de estas Bases, será entregada en la Oficina de Partes del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N° 665, primer piso, Santiago, el día y hora señalados en el calendario general, en un sobre cerrado caratulado "GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA LICITACION ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019" dirigido a la Jefa de la Sección de Compras y Abastecimiento del Fondo Nacional de Salud, señalando además el nombre del participante y su Rut.

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. En caso que el oferente no explicita este plazo de validez de la oferta, se entenderá que acepta la vigencia antes señalada.

7.5. Apertura de ofertas

Sólo se procederá a revisar Ofertas enviadas electrónicamente vía el portal www.mercadopublico.cl. Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoseles a los respectivos participantes los antecedentes que hayan presentado, en la medida que así lo soliciten.

7.6. Solicitud de aclaraciones

FONASA, podrá solicitar a los oferentes, a través del denominado foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus ofertas o la complementación de alguna información necesarias para una correcta evaluación de las mismas. Con todo, las aclaraciones que se pidan o que se den, o la información que se solicite o se acompañe, no podrán alterar la oferta o el precio de la misma, ni violar el principio de igualdad entre los oferentes y el de estricta sujeción a las Bases.

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.

Transcurrido el plazo otorgado por FONASA sin que el participante subsane las omisiones señaladas, será declarada inadmisibile sin más trámite su oferta. FONASA podrá 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 o evaluación. En ambos casos la declaración deberá realizarse mediante resolución fundada.

9. EVALUACION DE OFERTAS

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

- 1.- OFERTA ECONÓMICA (OE) (10%)
- 2.- OFERTA TÉCNICA (OT) (85%)
- 3.- CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES (5%)

9.1 Comisión Evaluadora

El análisis, estudio y ponderación de las ofertas que se presenten a la licitación, corresponderá a una Comisión de Evaluación que se designa en este acto, para el presente proceso licitatorio.

Esta Comisión está integrada por los funcionarios mencionados en la tabla o quienes los subroguen o a quien la jefatura respectiva designe en su representación, 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:

1. Jefe Dpto. Canales Atención: Sr. Jorge Rafael Claude García-Huidobro,
2. Jefa Dpto. Comunicaciones y Marketing: Sra. Carolina Contreras Hayes,
3. Jefe Dpto. Estudios: Sr. Javier Martínez Gómez,

La Comisión de Evaluación realizará el proceso de evaluación sólo respecto de aquellas propuestas que hayan sido calificadas como admisibles.

La evaluación se efectuará considerando en su análisis todos los antecedentes exigidos a los oferentes, sean estos de carácter técnico, legal, económico u otros. Durante el proceso de evaluación FONASA podrá solicitar a los oferentes las aclaraciones a sus propuestas que estime necesarias para una correcta evaluación de las mismas, las que deberán ser canalizadas e informadas al resto de los oferentes a través del sistema de información.

Esta Comisión propondrá a la jefatura de la división de Administración del FONASA, de la Institución, la adjudicación de la licitación al oferente que cumpla con el puntaje exigido, 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. Sin perjuicio de lo anterior, para su función, la Comisión podrá incluir a otros expertos para emitir opinión.

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 (OE) (10%)	
2.- OFERTA TÉCNICA (OT) (85%)	
2.1) Perfil del oferente	15%
2.2) Experiencia del oferente en índices de satisfacción neta	10%
2.3) Experiencia y perfiles	30%
2.3.1 Años experiencia en el oferente del Director a cargo del Estudio (5%)	
2.3.2 Perfil del Director 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	5%
2.4.1 Plazo total del Estudio, en días corridos (2%)	
2.4.2 Carta Gantt con detalle de fases del Estudio (3%)	
2.5) Calidad y Metodología de la Oferta Técnica	25%
3.- CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES (CPA) (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 (OE) (10%)

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 (OT) (85%):

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	Perfil del oferente	15%	Incluye áreas de especialización; experiencia comprobable en estudios de satisfacción y de calidad de servicio en canales presenciales y remotos. Asimismo desarrollo de modelos de satisfacción y	Cantidad de proyectos	Puntaje
				Mayor a 14 proyectos	100
				Mayor a 9 hasta 14 proyectos	70
				Mayor a 4 hasta 9 proyectos	30
				Igual o menor a 4 proyectos	10
				No presenta información (NPI) o no acredita	0

			<p>enfoques de investigación y modelos de apalancamiento y metodología de investigación cuantitativa, durante el último año.</p> <p>Completar Anexo N°6</p>	<p>Luego se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p>												
2.2	Experiencia del oferente en índices de satisfacción neta	10%	<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"> <thead> <tr> <th>Cantidad de proyectos certificados que incluyan índices de satisfacción neta</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor a 7 proyectos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 4 hasta 7 proyectos</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 2 hasta 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:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p>	Cantidad de proyectos certificados que incluyan índices de satisfacción neta	Puntaje	Mayor a 7 proyectos	100	Mayor a 4 hasta 7 proyectos	70	Mayor a 2 hasta 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															
Mayor a 7 proyectos	100															
Mayor a 4 hasta 7 proyectos	70															
Mayor a 2 hasta 4 proyectos	40															
Igual o menor a 2 proyectos	10															
No presenta información (NPI) o no acredita	0															
2.3	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>												
2.3.1	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"> <thead> <tr> <th>Años de experiencia del Director a cargo del Proyecto</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor a 14 años</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 9 hasta 14 años</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 5 hasta 9 años</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual 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 a cargo del Proyecto	Puntaje	Mayor a 14 años	100	Mayor a 9 hasta 14 años	70	Mayor a 5 hasta 9 años	40	Menor o igual a 5 años	10	No presenta información (NPI) o no acredita.	0
Años de experiencia del Director a cargo del Proyecto	Puntaje															
Mayor a 14 años	100															
Mayor a 9 hasta 14 años	70															
Mayor a 5 hasta 9 años	40															
Menor o igual a 5 años	10															
No presenta información (NPI) o no acredita.	0															
2.3.2	Perfil del	10%	Documento													

	Director/Jefe a cargo del Estudio		visado por el oferente que valide y/o acredite el perfil académico del Director-Jefe a cargo del proyecto. Área de: Desarrollo Estudios, Investigación de Mercado, entre otros. Completar Anexo N°7	<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:</p> <p>(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																					
2.3.3	Años de experiencia de integrantes del equipo en el oferente	10%	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. Completar Anexo N° 7	<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 9 años</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 5 hasta 9 años</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 2 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 no acredita</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Años de experiencia en el oferente de integrantes del equipo (*)	Puntaje	Mayor a 9 años	100	Mayor a 5 hasta 9 años	70	Mayor a 2 hasta 5 años	30	Igual o menor a 2 años	10	No presenta información (NPI) o no acredita	0						
Años de experiencia en el oferente de integrantes del equipo (*)	Puntaje																					
Mayor a 9 años	100																					
Mayor a 5 hasta 9 años	70																					
Mayor a 2 hasta 5 años	30																					
Igual o menor a 2 años	10																					
No presenta información (NPI) o no acredita	0																					

				<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>																		
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>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.</p> <p>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	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																					
2.4	Conveniencia Plazos del Estudio	5%		El resultado se obtiene luego de sumar los respectivos puntajes ponderados de los 2 subfactores																		
2.4.1	<p>Plazo total del Estudio de año 2018, en días corridos</p> <p>(Plazos Aplicables para el 2019)</p>	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>																		

<p>2.4.2</p>	<p>Carta Gantt con detalle de fases del Estudio</p>	<p>3%</p>	<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 y instrumento de medición ✓ 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"> <thead> <tr> <th data-bbox="716 438 911 534">Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt</th> <th data-bbox="911 438 1052 534">Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="716 534 911 634">Presenta satisfactoriamente todas las fases y más</td> <td data-bbox="911 534 1052 634">100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 634 911 710">Presenta en forma parcial y/o algunas fases</td> <td data-bbox="911 634 1052 710">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 710 911 806">No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)</td> <td data-bbox="911 710 1052 806">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	10	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	10											
No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)	Oferta se declara inadmisibles											
<p>2.5</p>	<p>Calidad y Metodología de la Oferta Técnica</p>	<p>25%</p>	<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 y metodología para la construcción del ISN e ISU</p> <p>d) Valor agregado al estudio requerido</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="716 1247 911 1342">Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica</th> <th data-bbox="911 1247 1052 1342">Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="716 1342 911 1464">Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados</td> <td data-bbox="911 1342 1052 1464">100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 1464 911 1564">Cumple sólo en forma parcial y/o algunos de los requerimientos</td> <td data-bbox="911 1464 1052 1564">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="716 1564 911 1685">No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.</td> <td data-bbox="911 1564 1052 1685">Oferta se declara inadmisibles</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se aplica la fórmula:</p> <p>(Puntaje obtenido * ponderador)</p>	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	10	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	10											
No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.	Oferta se declara inadmisibles											

			Completar Anexo N° 8	
--	--	--	-------------------------	--

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: 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 (CPA) (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.	30 puntos
No presenta la totalidad de los antecedentes solicitados en bases	0 puntos

Luego se aplica la fórmula:

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

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

$$\text{PUNTAJE FINAL} = \text{puntaje OE} + \text{puntaje OT} + \text{puntaje CPA}$$

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 al siguiente orden:

Mejor puntaje en criterio "Calidad y Metodología Oferta Técnica".

Mejor puntaje en criterio "Perfil del oferente".

Mejor puntaje, en "Oferta Económica".

De persistir el empate se procederá a través de sorteo.

9.4 Unión Temporal de Proveedores (UTP)

Si durante el período de evaluación de las ofertas, se retira uno o más de sus integrantes de la UTP, ésta deberá informarlo inmediatamente al FONASA, indicando además si producto de este retiro continuará participando en la licitación, o bien, si desistirá de ésta.

Para tales efectos, deberá informarlo por escrito a FONASA, en un sobre caratulado "**LICITACIÓN PÚBLICA ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019**", a nombre de la Jefa del Dpto. Compras y Abastecimiento – FONASA.

Una vez iniciado el proceso de evaluación de las ofertas, resulta improcedente que el integrante que se retira de una UTP sea reemplazado por otro integrante, aun cuando el reemplazante reúna características iguales o superiores al integrante retirado.

Si durante la evaluación de las ofertas se retira alguno de los integrantes de una UTP, que hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta, la propuesta será **declarada inadmisibile**.

10. ADJUDICACIÓN

FONASA adjudicará la presente licitación pública a un adjudicatario de acuerdo a aquella oferta que resulte más ventajosa y apropiada a sus necesidades e intereses, considerando en una estimación de conjunto, los criterios de evaluación y ponderaciones establecidos en las presentes bases.

La adjudicación al proveedor seleccionado se realizará por Resolución de la jefatura de la división de Administración de FONASA.

11. FACULTAD DE DEJAR SIN EFECTO LA ADJUDICACIÓN

En caso que el proveedor originalmente adjudicado rehusase a suscribir el contrato, no ingrese la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, 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 corridos 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.

En estos casos, FONASA hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta del oferente inicialmente adjudicado.

12. READJUDICACIÓN DEL PROCESO LICITATORIO

FONASA podrá readjudicar, siempre y cuando que la oferta que sigue en puntaje sea de interés para la institución, para ello se debe aprobar el respectivo acto administrativo, para los siguientes casos:

- Si el oferente adjudicado no se inscribiera en el registro de proveedores en el plazo señalado en las presentes bases de licitación pública.
- Si el oferente adjudicado se negare injustificadamente a firmar el contrato respectivo.
- Si el oferente adjudicado no entregase en tiempo y forma la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, de acuerdo a lo señalado en las presentes bases de licitación pública.
- Si el oferente mediante comunicación formal a FONASA se desistiera de su oferta.
- 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. CONTRATO Y FECHA DE INICIO

Resuelta la adjudicación de la oferta, se celebrará el contrato correspondiente. El contrato 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 suscripción del contrato, quedando todo pago condicionado a la total tramitación de la resolución aprobatoria; de hacer uso de esta facultad el contrato deberá indicar expresamente la fecha a partir de cuándo se comenzarán a prestar los servicios. En todo caso, los pagos sólo pueden aplicarse una vez que esté totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato.

No se podrán estipular anticipos de ninguna especie.

Si el proveedor no firma por cualquier razón el contrato dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde que FONASA se lo envíe para suscripción, FONASA lo tendrá por desistido de la oferta, y hará efectiva la respectiva garantía. Para proceder a la firma del respectivo contrato el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl. Asimismo, para proceder a la firma del respectivo contrato, el adjudicatario deberá hacer entrega de las siguientes declaraciones juradas, firmadas por el representante legal de la empresa:

Una declaración jurada que contenga la identificación de sus socios y accionistas principales. Se exceptúan sin embargo de dicha obligación, los adjudicatarios cuya información relativa a composición societaria y accionistas principales se encuentre disponible en el portal www.chileproveedores.cl.

Una declaración jurada que dé cuenta que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. El adjudicatario podrá también presentar, para acreditar este hecho, el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales N° 30, otorgado por la Dirección del Trabajo, o bien el certificado emitido por una de las entidades o instituciones competentes que figuren en el listado mantenido por la Subsecretaría del Trabajo en conformidad a lo dispuesto en el Decreto N° 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó el Reglamento del Artículo 183-C inciso segundo del Código del Trabajo.

Una declaración jurada que dé cuenta que no ha sido condenado a la pena de prohibición, perpetua o temporal, de celebrar actos con los Órganos de la Administración del Estado, ni ha sido anotado o se encuentra actualmente anotado en el Registro que para estos efectos lleva la Dirección de Compras y Contratación Pública. Se exceptúan sin embargo de esta obligación, los adjudicatarios cuya información respectiva se encuentre disponible en el portal www.chileproveedores.cl.

14. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que apruebe el contrato y hasta el 31 de enero de 2020.

14.1. CONTRATO Y DOCUMENTOS QUE INTEGRAN LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Al oferente adjudicado, previo a la firma del contrato, le será exigible estar inscrito en el portal www.chileproveedores.cl. De no cumplir dicha exigencia, no se podrá suscribir el respectivo contrato. En tal caso, se hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta, exigida en el número 6.1 de estas Bases.

El contrato contemplará a lo menos los siguientes aspectos que están desarrollados en el texto adjunto a la resolución aprobatoria de bases:

- Objeto del contrato y descripción detallada de los servicios que constituyen las obligaciones de la adjudicataria, de conformidad a lo que a este respecto se señala en las Bases Técnicas.
- Precio de los servicios, con indicación de su forma de pago.
- Vigencia del contrato.
- Causales de terminación anticipada del contrato, según lo establece el numeral 15 de estas Bases.
- Cláusula de total confidencialidad de conformidad al numeral 3 de estas bases.
- Multas y su aplicación, en la forma y condiciones que se señalan en numeral 16 de estas Bases.
- Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, establecida en el numeral 6.3 de estas Bases.
- Designación de un Administrador del Contrato, por parte del Fondo Nacional de Salud, quien supervisará y fiscalizará el servicio, con el objeto se realice en óptimas condiciones el servicio prestado y su correcto cumplimiento, según lo establecido en el numeral 17.
- Prórroga de competencia, a los tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad y comuna de Santiago.
- Documentos que integran y complementan la relación contractual, prevaleciendo las Bases por sobre los otros documentos y, que se detallan a continuación:
 - Bases Administrativas y Técnicas y sus anexos correspondientes.
 - Consultas, aclaraciones y complementos, y las correspondientes respuestas y aclaraciones si las hubiere.
 - Oferta Técnica y Económica adjudicada, en lo que no contravenga a las disposiciones de las Bases Administrativas y Técnicas.
 - Resolución de adjudicación del oferente adjudicado.

FONASA utilizará el correo electrónico que los proponentes consignen en sus ofertas, (Anexo N° 3-A sobre Datos del Oferente), como medio para efectuar cualquier comunicación a que dieren lugar el respectivo contrato, incluidas las notificaciones propias del procedimiento de aplicación de multas que establece el numeral 16.1 en el caso que sea procedente su aplicación.

15. TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE TÉRMINO ANTICIPADO

15.1 TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

No obstante la vigencia contractual, el Fondo Nacional de Salud, podrá modificar o terminar anticipadamente el contrato en los siguientes casos:

- a. Quiebra o estado de notoria insolvencia de la adjudicataria, verificada por el Fondo Nacional de Salud a menos que en este último caso se mejore la caución entregada o la existente sea suficiente para garantizar el cumplimiento del contrato.
- b. Disolución de la Sociedad de la Adjudicataria.
- c. Resciliación o mutuo acuerdo entre Fonasa y el contratado.

En el caso de UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP), el acuerdo debe ser suscrito por todos los integrantes de la UTP.

- d. Disminución notoria, evaluada y certificada por el Fondo Nacional de Salud, de las capacidades técnicas del adjudicatario.
- e. Cambio no autorizado en los servicios entregados incluidos en la oferta.
- f. Incumplimiento de lo establecido en el número 18 de éstas bases administrativas referido a Subcontratación y Cesión del Contrato.
- g. Por caso fortuito o fuerza mayor, por razones de ley o actos de autoridad que hagan imperioso terminarlo.
- h. En caso que la empresa que obtiene la licitación o celebre convenio registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa 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. El respectivo servicio deberá exigir que la empresa contratada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar, todo ello de conformidad, con lo establecido en el artículo 4 inciso 2° de la Ley N° 19.886.
- i. No acompañar a los Estados de Pago, la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores, según el número 17 de éstas Bases Administrativas.
- j. Infringir la confidencialidad. La información, resultados y documentos generados como producto de la ejecución del Contrato es confidencial y, se regula en el número 3 de éstas bases administrativas.
- k. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por la empresa. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte de la empresa de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, siempre y cuando no exista alguna causal que le exima de responsabilidad y que dicho incumplimiento le genere a Fonasa un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- l. Entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, en un plazo posterior a los 5 días hábiles contado de la fecha en que se comunica por escrito que el documento de garantía vigente, se hará efectivo, como consecuencia de multas aplicadas, de acuerdo a lo establecido en el número 13 de éstas Bases Administrativas.
- m. 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.
- n. Antecedentes falsos o fraudulentos de certificaciones solicitadas en las Bases técnicas y Administrativas de esta Licitación.
- o. La falsedad o falta de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efectos de ser contratados, así como la adulteración y/u omisión de antecedentes presentados en su oferta.
- p. Cuando las multas excedan el 10% del valor del contrato.
- q. Ocultamiento de información relevante para la ejecución del respectivo contrato, que afecte a alguno de los integrantes de la **UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)**.
- r. Si FONASA constatará de que los integrantes de la **UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)** constituyeran dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. De verificarse tal circunstancia, se remitirán los antecedentes pertinentes a la Fiscalía nacional Económica.
- s. Cuando alguno de los integrantes de la **UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)** se retira de ésta, y dicho integrante hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
- t. En caso de inhabilidad sobreviniente de alguno de sus integrantes de la **UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES**, en la medida que la **UTP** no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros, en los mismos términos adjudicados.
- u. En caso de disolución de la **UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)**.
- v. Tratándose de una **UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)**, cuando se retire alguno de sus integrantes, quedando la UTP con menos de 2 integrantes.
- w. Cuando lo exija la seguridad nacional o el interés público

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo las de los literales c), g) y

w), procederá el procedimiento de aplicación de sanciones regulado en éste punto N° 16.1 denominado "Procedimiento de Multas Aplicadas".

15.2 PROCEDIMIENTO DE TÉRMINO ANTICIPADO

En todos los casos señalados anteriormente, no operará indemnización alguna para el Adjudicatario.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, excepto la de los literales c) g) y w), además del término anticipado del contrato, procederá el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento por parte de Fonasa".

La resolución que disponga el término anticipado del contrato definitivo deberá ser fundada y publicarse en el Sistema de información Mercado Público, a más tardar dentro de 24 horas de notificada.

16.MULTAS

El Fondo Nacional de Salud, a través del Administrador del Contrato, está facultado para aplicar multas, exclusivamente por las infracciones que se señalan a continuación:

Entrega del resultado del estudio en términos distintos a los establecidos en las Bases Técnicas, esto es que no aborda todas las etapas = 25 UF por cada entrega distinta.

Retraso en la entrega de las etapas, según Carta Gantt definida en bases = 5 UF por día de atraso.

El monto total de las multas no podrá exceder del 10% del valor total estimado del contrato. De cumplirse este tope se podrá hacer efectiva la causal de término anticipado señalada, en la letra n) del numeral 15 de estas Bases Administrativas.

Para efectos del cálculo de la multa, se utilizará el valor de la UF al día que se apruebe la resolución que la deja ejecutoriada.

El Fondo podrá descontar las multas directamente del pago de la facturación. En el caso que el monto de la multa sea superior al 30% del valor total de la facturación, se descontará del pago total. En el evento que no sea posible el descuento en el pago de la facturación, el proveedor pagará el total de la multa mediante un vale vista a nombre de FONASA, el cual debe ser ingresado en la Tesorería de nuestra institución, en el plazo máximo de 10 días hábiles de notificada la resolución de aplicación de la multa.

De no ser pagada la multa en los plazos y condiciones establecidas en las presentes bases de licitación, se hará efectiva la garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, por el monto respectivo. En este caso, el proveedor deberá reponer dicha Garantía por la totalidad del monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza, dentro de los 5 días hábiles siguientes contados desde que FONASA le comunica que hará efectivo el cobro de la misma, so pena del término anticipado del contrato, sin derecho a indemnización alguna.

Tratándose de término anticipado del contrato, el FONASA realizará la liquidación de los servicios efectivamente realizados y recibidos a conformidad, descontadas las multas y otros gastos en que hubiera incurrido o debiera incurrir FONASA para la continuidad del servicio contratado que se pondrá término. Si el resultado de la liquidación no cubriera el total de los descuentos que deba realizar FONASA, se hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

16.1 Procedimiento para aplicación de Multas

El procedimiento para la aplicación de las multas se efectuará de acuerdo al siguiente detalle:

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte de FONASA, se le informará a la adjudicataria, por vía electrónica, indicando, la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto probable de la multa.

A contar de la fecha del despacho de la comunicación electrónica precedente, la adjudicataria tendrá un plazo de cinco días hábiles, para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Presentados los descargos o vencido el plazo para ello, se podrá recibir la causa a prueba conforme con las reglas de la Ley N° 19.880.

Una vez recibidos los descargos, o vencido el plazo para ello, o vencido el término probatorio en caso de haberse dispuesto, FONASA tendrá un plazo de veinte días hábiles para adoptar la decisión definitiva, mediante resolución, comunicándose por vía electrónica al coordinador del servicio.

A contar de la fecha de la comunicación de la resolución a que refiere el literal anterior, el adjudicatario podrá interponer los Recursos establecidos en la Ley N° 19.880 en los plazos y en la forma que para cada caso corresponda.

En caso de hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato producto de la situación anteriormente descrita, el adjudicatario deberá reponer la Garantía por la totalidad del monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza, dentro de los 5 días hábiles desde que FONASA le comunica que le hará efectivo el cobro de la misma, so pena del término anticipado del servicio, sin derecho a indemnización alguna, de acuerdo con lo establecido en la letra l) del número 15 de las Bases Administrativas.

17.ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del contrato, para lo cual se designa como Administrador del Contrato a la Jefa del Departamento de Comunicaciones y Marketing o quien le subrogue o a quien le delegue dicha función.

Las funciones de la administración del contrato incluirán, entre otras:

Coordinar las acciones pertinentes entre el FONASA y el Adjudicatario.

Monitorear la actividad y recursos ejecutados por el Adjudicatario.

Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del contrato, en todos sus aspectos.

Aprobar el servicio facturado, como condición necesaria para su pago.

Coordinar y ejecutar sanciones y aplicación de multas por incumplimiento al contrato.

Cautelar el cumplimiento de las garantías del contrato.

El Administrador podrá requerir al adjudicatario, toda la información que estime necesaria para verificar el cumplimiento del servicio, estando expresamente facultado para efectuar revisiones de avances, y recabar todo antecedente que se estime pertinente, debiendo dársele todas las

facilidades del caso.

La empresa adjudicataria deberá indicar el nombre del(los) ejecutivo(s) designado(s) 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.

18.FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

18.1 Facturación

El servicio se facturará por periodo y por el equivalente al 50% del precio ofertado y contratado. El otro 50% será facturado en el periodo 2019.

La facturación se realizará una vez que el administrador del contrato recepcione conforme los informes y productos correspondientes a cada año, según condiciones estipuladas en el numeral 5 de las bases técnicas.

El adjudicatario deberá emitir la facturación correspondiente indicando la leyenda **“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”**, y el número de la Orden de Compra, adjuntando certificado que acredite el 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 y envío de informe de trabajo, según lo indicado en numeral 5 de las Bases Técnicas. El mismo procedimiento regirá para el Estudio del periodo 2019.

De no existir observaciones a la facturación por parte del Fondo Nacional de Salud, el proveedor deberá enviar la Factura Electrónica, N° de OC y correspondientes anexos si corresponde al correo electrónico intercambio@fonasa.cl con copia al correo electrónico factcompras@fonasa.cl

18.2 Unión Temporal de Proveedores

Tratándose de unión temporal de proveedores, la facturación debe realizarse a nombre de la razón social definida en la Constitución de la Unión Temporal de Proveedores (UTP). En caso de omisión de esta información, debe facturarse a nombre de la razón social al cual pertenece el representante o apoderado de la UTP.

18.3 Plazo de devolución de facturas:

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 3° de la ley 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura, se deja establecido que el FONASA dispondrá de 8 días corridos para reclamar del contenido de la factura. La sola presentación de la oferta en el proceso concursal que origina el presente contrato, supone aceptación de este plazo.

18.4 Pago

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago de las facturas se realizará mediante transferencia electrónica y dentro de los 30 días corridos de presentada la factura y con Visto Bueno del Administrador del Contrato, según lo señalado en este numeral. De ser rechazada por contener errores o por mantener el prestador obligaciones pendientes que deban ser descontados de ésta, se retendrá su pago hasta que sean enmendados dichos errores y/u obligaciones pendientes.

Se hace expresamente presente que el pago de cada estudio sólo podrá efectuarse una vez que esté totalmente tramitada la Resolución que apruebe el Contrato respectivo.

Cabe señalar que el Fondo Nacional de Salud no realizará ningún tipo de anticipos, bajo ninguna circunstancia.

19.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. Los trabajadores dependientes del adjudicatario no tendrán 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. En el evento de que al iniciar la ejecución del contrato existan deudas de esta naturaleza, 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 letra o) del numeral 15 de las Bases Administrativas.

El Fondo Nacional de Salud, para estos efectos, exigirá informes sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores. Asimismo, exigirá certificaciones 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 tendrá 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 y acreditar el 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 contrato y faculta al Fondo a poner término anticipado al contrato.

20.SUBCONTRATACIÓN

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas y previa autorización por parte de FONASA. Corresponderá al administrador del contrato de FONASA, calificar y

resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular. En todo caso, la subcontratación no podrá superar el 20% del valor total del contrato.

21.PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS

El contratante 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 y, en especial, los establecidos en el contrato definitivo, 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 al contrato, 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 contrato.

22.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.

23.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, insumos, accesorios, herramientas, softwares y equipamiento necesarios para la correcta prestación de los servicios.

24.JURISDICCIÓN

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 contrato 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.

25.MONTO ESTIMADO DEL CONTRATO

El monto del presupuesto estimado para este contrato es de hasta \$ 37.000.000.- impuestos incluidos, monto que no obliga al Fondo a la ejecución total de este presupuesto.

26.AUMENTO O DISMINUCION DEL SERVICIO

FONASA podrá requerir al oferente seleccionado, la prestación de servicios adicionales, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una mejora a los servicios contratados hasta por un máximo del 30% del precio total del contrato original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. Por otra parte, según las necesidades de FONASA en el marco de la continuidad operacional del servicio, éste podrá disminuir en un máximo de 30% del precio total del contrato original.

El aumento y disminución de los servicios deberá formalizarse a través de la modificación del contrato, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución.

El oferente seleccionado deberá necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas del aumento del monto del contrato debiendo para tal efecto consignar una Garantía de Fiel Cumplimiento, tomada a la vista, en carácter irrevocable, y extendida a favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto equivalente al 10% del valor total del aumento del contrato, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL AUMENTO DEL CONTRATO PARA ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del servicio.

En el caso de disminución del servicio, si este excede en un 10%, el proveedor podrá ponderar el cambio de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, por una de menor cuantía, siempre y cuando esta cumpla con lo establecido en el numeral 6.3 (10 % del monto total del Contrato, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE DISMINUCIÓN DEL CONTRATO PARA ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos al término de la vigencia del Contrato).

27.OTRAS REGULACIONES DE UNION TEMPORAL DE PROVEEDORES

Si durante la licitación, se retira uno o más de sus integrantes de la UTP, ésta deberá informarlo inmediatamente al FONASA, indicando además si producto de este retiro continuará participando en la licitación, o bien, si desistirá de ésta.

Para tales efectos, deberá informarlo por escrito a FONASA, en un sobre caratulado "Licitación Pública Estudios Indicadores Globales FONASA 2018 Y 2019". Una vez iniciada la ejecución del contrato, el integrante que se retira de una UTP no puede ser reemplazado por otro integrante, aun cuando el integrante reúna características iguales o superiores al integrante retirado.

BASES TECNICAS

1.OBJETIVO DEL ESTUDIO

FONASA requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria anual para los años 2018 y 2019 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 reforzar o desarrollar líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas en miras a fortalecer la atención hacia los asegurados. El oferente deberá considerar el cálculo del indicador ISN implantado en FONASA, así como la construcción del Índice de Satisfacción Usuaría ISU, que deberá estar conformado a partir de los atributos de servicio.

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. ESTUDIOS CUANTITATIVOS

Ambos estudios estarán conformados por:

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 los servicios, prestaciones y coberturas de FONASA en 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:

Diseño de encuesta a realizar. Se deben realizar ajustes al cuestionario proporcionado por FONASA en función de los requerimientos definidos por la institución, el cual será trabajado entre el adjudicado y FONASA.

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.

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 temporalidad.

Deberá incluir además Carta Gantt del proceso.

E. Del cálculo del ISN FONASA:

La Satisfacción General con FONASA es un juicio que los clientes o consumidores se forman en base a un conjunto de atributos o características que dicho servicio tiene, cada una de las cuales tiene una distinta consideración – o ponderación – al momento de declarar este juicio.

Para FONASA, la Satisfacción General es un constructo que se forma a partir de las distintas instancias que componen el servicio de la institución:

Relación costo – beneficio (excluido el Tramo A)

Plan de Salud

Servicio

Percepción de Protección

Atención del Personal

Servicios en línea

Como parte de la **medición de Satisfacción de Usuarios del FONASA**, se ha establecido la construcción del indicador ISN, donde se seleccionaron en la medición 2016 aquellas preguntas que más discriminaron y aportaron en las distintas consideraciones de la calidad del servicio FONASA.

El ISN considera distintas preguntas del instrumento y cada una de ellas con:

Su porcentaje (%) de Satisfacción Neta (% Nota 6 o 7 menos el % Notas 1 a 4, en una escala de 1 a 7)

Una ponderación a determinada mediante análisis de Regresión Lineal Múltiple

De esta forma, el **ISN** es un modelo del tipo:

$$\text{ISN} = a1B1 + a2B2 + a3B3 + \dots + akBk$$

Donde:

ai es el % de respuestas positivas de la pregunta i

Bi es el factor de ponderación que se aplicará a la pregunta i (valores Beta)

I ser porcentajes las variables **ai** tienen rangos entre 0 y 100

Las variables factores de ponderación **Bi** tienen rangos entre 0 y 1

De esta forma el **ISN es un indicador que se interpreta como un porcentaje de Calidad de Servicio FONASA** el cual puede tomar valores en el rango entre 0% y 100%

El ISN para FONASA considera entonces las evaluaciones que los usuarios hacen respecto de las siguientes preguntas:

Evaluación general del **Servicio** que le entrega FONASA

Sensación de **Protección** con FONASA

Satisfacción con la **Atención del Personal** que atiende en FONASA

Satisfacción con los **Servicios en Línea** que ha incorporado FONASA

En la definición de cuál o cuáles de estas evaluaciones forman parte del ISN FONASA se realizó un análisis de Regresión Lineal Múltiple en base a los resultados 2016, considerando como **Variable Dependiente la Evaluación General del FONASA y como variables independientes o explicativas las preguntas detalladas anteriormente.**

Así:

$$\text{ISN 2016} = 47 \times 24,2\% + 32 \times 28,3\% + 50 \times 24,2\% + 52 \times 23,4\% = 44,66$$

El ISN 2016 para FONASA fue **44,66**

El ISN 2017 para FONASA fue **53,4**

Para las mediciones 2018 y 2019, y a fin de comparar con los resultados anteriores, el ISN debe construirse considerando **las mismas variables con los mismos factores Beta**, y con ello verificar el alza o baja en el indicador.

Posteriormente, mediante un nuevo análisis de Regresión Lineal Múltiple con las variables de la medición 2018, determinar nuevos valores Beta para la construcción de un ISN 2018 que fijará el parámetro para comparar con la medición 2019. El mismo procedimiento se deberá aplicar para la medición 2019.

F.Construcción del Índice de Satisfacción Usuaría ISU

Además del ISN, FONASA requiere la generación de un índice que permita establecer, a partir de la evaluación de los atributos de servicio, un nivel de satisfacción global.

Los atributos de servicio a evaluar serán proporcionados por FONASA, e incluye aspectos tales como la claridad de los pasos, los tiempos de resolución, la facilidad del servicio, entre otros. No obstante lo anterior, los oferentes podrán presentar propuestas y mejoras, las cuales en todo caso tendrán que ser aprobadas por FONASA.

La construcción de este Índice de Satisfacción Usuaría ISU, deberá considerar las herramientas metodológicas adecuadas aceptadas por FONASA para este tipo de requerimiento, la cual debe ser parte de la Oferta Técnica.

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:

Diseño y aprobación instrumento de medición

Programación de encuesta en sistema

Selección y entrenamiento de encuestadores

Trabajo de campo y supervisión

Validación, procesamiento de datos

Análisis

Entrega de resultados preliminares y de resultados globales

La primera entrega de resultados preliminares asociados a los indicadores que FONASA defina tiene como fecha máxima el **18 de diciembre** de 2018. 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 **27 de diciembre** de 2018.

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.

En cuanto a los plazos de entrega para los resultados del Estudio 2019 tanto preliminares como globales o finales, se comunicará y confirmará al proveedor las fechas a determinar, no obstante estos plazos serán informados con una antelación previa de 2 meses.

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 del índice de satisfacción neta ISN y comparación con años anteriores, y del índice de Satisfacción Usuaría.

5.SERVICIOS O PRODUCTOS MÍNIMOS ENTREGABLES AL FINALIZAR LOS ESTUDIOS

Los servicios o productos mínimos entregables para cada año de estudio por parte del adjudicatario, se indican a continuación:
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, 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.

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.

Entrega de propuestas de recomendaciones y de mejoras en áreas deficientes del servicio, identificación de 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.

Entrega de Base de Datos en formato SPSS, Excel, en CD o pendrive, con la totalidad de los registros por cada una de las preguntas convenientemente etiquetados, junto a una descripción adecuada de la misma que permita su posterior consulta y utilización.

Entrega de Base de Datos de contacto 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.

Por último, los resultados finales deberán ser dados a conocer y expuestos en reuniones programadas 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 resultantes de estos servicios, incluyendo los informes, bases de datos y cualquier otro, serán de total y 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 O UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

Yo,.....

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

b) Que en nombre de la empresa o unión temporal de proveedores a la cual 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.

Razón social empresa:

(en caso de ser UTP mencionar todas las empresas representadas):

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal:

Firma:

Fecha:

ANEXO N° 1 – B

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS

PERSONA NATURAL

LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

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.

Razón social empresa:

(en caso de ser UTP mencionar todas las empresas representadas):

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal:

Firma:

Fecha:

ANEXO N°2 – A
DECLARACIÓN JURADA
PERSONA JURÍDICA
LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

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

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 secretario 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.

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.

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.

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
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

Yo, Rut:.....
 declaro:

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.

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.

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 - A
DATOS DEL OFERENTE
LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

a) DATOS DEL OFERENTE	
RUT	
NOMBRE RAZON SOCIAL	
NOMBRE FANTASIA	
DIRECCION COMERCIAL	
COMUNA	
FONO FIJO	
FONO CELULAR	

b) DATOS REPRESENTANTE LEGAL	
NOMBRE COMPLETO	
RUT	
CORREO ELECTRONICO	

c) DATOS DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO/COORDINADOR	
NOMBRE COMPLETO	
FONO FIJO	
FONO CELULAR	
CORREO ELECTRONICO	
DIRECCION	

ANEXO N° 3 - B

DECLARACION JURADA SIMPLE
ACREDITA VERACIDAD DE LA OFERTA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

El firmante en su calidad de oferente o Representante Legal del oferente, (Nombre persona natural o razón social de la entidad o unión temporal de proveedores), RUT _____, declara bajo juramento que la información entregada en la oferta por concepto de la presente propuesta, así como los antecedentes de respaldo de la misma, son veraces, se ajustan a las condiciones de entrega del servicio licitado y cumplen con todos los reglamentos y estatutos establecidos para la prestación de los servicios incluidos dentro de esta licitación y que son presentados como parte de la oferta.

Razón social empresa:

(en caso de ser UTP mencionar todas las empresas representadas):

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal:

Firma:

Fecha:

ANEXO N° 4

CALENDARIO GENERAL LICITACIÓN PÚBLICA
LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD
Día 1° Publicación de la resolución aprobatoria de bases	A partir de las 16:00 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 15:00 horas	Formulación por escrito por parte de los oferentes, de consultas y/o aclaraciones a través del portal www.mercadopublico.cl
El día 6° 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 10 corrido posterior al día de la publicación.	Hasta las 16:00 horas	Presentación de las ofertas a través del portal www.mercadopublico.cl Recepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta, en Oficina de Partes, Monjitas N° 665, primer piso, Santiago, hasta las 16:00 hrs. Las ofertas económicas no ingresadas en el portal, no se considerarán válidas.
Día 10 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 1 al 5 corridos posteriores al día de cierre de recepción de ofertas.		Periodo de evaluación de las ofertas.

Entre los días 6 al 10 corridos 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
Entre el 5 y 10 días corridos posteriores al día de la entrega del documento para firma del proveedor.		Firma del contrato por parte del adjudicatario.
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 OFERTA ECONÓMICA
LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

OFERTA ECONÓMICA

Servicio licitado	Precio Total del contrato	Precio Total del contrato
	Sin IVA	Con IVA
LICITACIÓN PÚBLICA “ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”		

Razón social empresa:

(en caso de ser UTP mencionar todas las empresas representadas):

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal:

Firma:

Fecha:

ANEXO N° 6
LICITACIÓN PÚBLICA
“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

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

“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

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
OFERTA TÉCNICA**

LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”

(Detalles válidos para cada estudio)

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 (a ser incluido en documento aparte)

--

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 Región, zona y grupo	
2	b) Plan de trabajo para abordar el estudio	
3	c) Modelos de análisis utilizados y metodología para la construcción del ISN e ISU	
4	d) Valor agregado al estudio requerido	

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

2. Apruébese el siguiente formato de contrato:

CONTRATO DE "ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019"

ENTRE

FONDO NACIONAL DE SALUD

Y

<PROVEEDOR ADJUDICADO>

En Santiago de Chile, a xx de xx de 2018 entre el FONDO NACIONAL DE SALUD, persona jurídica de Derecho Público, creada por el Decreto Ley 2.763 de 1979, RUT 61.603.000-0, representado para estos efectos por don/doña _____, cédula nacional de identidad N° _____, ambos con domicilio en calle Monjitas N° 665, comuna de Santiago, en adelante, "FONASA", y la Empresa " _____ " RUT N° _____ representado (a), por don(a) _____, cédula nacional de identidad N° _____, con domicilio en calle _____, comuna de _____, ciudad de _____ en adelante el proveedor o " empresa", han convenido en el siguiente contrato de prestación de servicios de "**ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019**", para el Fondo Nacional de Salud, en los términos y condiciones que a continuación se expresan.

PRIMERO: INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO

FONASA requiere realizar un estudio de satisfacción usuaria anual para los años 2018 y 2019, 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, en miras a fortalecer la atención hacia los asegurados.

El Fondo Nacional de Salud, contrata a _____ para los servicios que se encuentran descritos y detallados en bases administrativas, especificaciones técnicas, anexos, resoluciones y demás antecedentes que regularon el proceso de licitación ID N° _____, del portal www.mercadopublico.cl documentos que se dan por reproducidos en este acto y que se entienden incorporados al presente instrumento y conocidos íntegramente en este acto por ambas partes y que junto a la oferta del proveedor, forman parte de las obligaciones contractuales de la misma.

Este servicio contratado debe asegurarle al Fondo el cumplimiento de determinados requisitos mínimos de calidad, confiabilidad y disponibilidad.

SEGUNDO: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El Fondo Nacional de Salud contrata los servicios de la Empresa _____, para realizar “ESTUDIO INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”, PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD”.

1. ESTUDIOS CUANTITATIVOS

Ambos estudios estarán conformados por:

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 los servicios, prestaciones y coberturas de FONASA en 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:

Diseño de encuesta a realizar. Se deben realizar ajustes al cuestionario proporcionado por FONASA en función de los requerimientos definidos por la institución, el cual será trabajado entre el adjudicado y FONASA.

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.

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 temporalidad.

Deberá incluir además Carta Gantt del proceso.

E. Del cálculo del ISN FONASA:

La Satisfacción General con FONASA es un juicio que los clientes o consumidores se forman en base a un conjunto de atributos o características que dicho servicio tiene, cada una de las cuales tiene una distinta consideración – o ponderación – al momento de declarar este juicio.

Para FONASA, la Satisfacción General es un constructo que se forma a partir de las distintas instancias que componen el servicio de la institución:

Relación costo – beneficio (excluido el Tramo A)

Plan de Salud

Servicio

Percepción de Protección

Atención del Personal

Servicios en línea

Como parte de la **medición de Satisfacción de Usuarios del FONASA**, se ha establecido la construcción del indicador ISN, donde se seleccionaron en la medición 2016 aquellas preguntas que más discriminaron y aportaron en las distintas consideraciones de la calidad del

servicio FONASA.

El ISN considera distintas preguntas del instrumento y cada una de ellas con:

Su porcentaje (%) de Satisfacción Neta (% Nota 6 o 7 menos el % Notas 1 a 4, en una escala de 1 a 7)

Una ponderación a determinada mediante análisis de Regresión Lineal Múltiple

De esta forma, el **ISN** es un modelo del tipo:

$$\text{ISN} = a_1B_1 + a_2B_2 + a_3B_3 + \dots + a_kB_k$$

Donde:

ai es el % de respuestas positivas de la pregunta i

Bi es el factor de ponderación que se aplicará a la pregunta i (valores Beta)

I ser porcentajes las variables **ai** tienen rangos entre 0 y 100

Las variables factores de ponderación **Bi** tienen rangos entre 0 y 1

De esta forma el **ISN es un indicador que se interpreta como un porcentaje de Calidad de Servicio FONASA** el cual puede tomar valores en el rango entre 0% y 100%

El ISN para FONASA considera entonces las evaluaciones que los usuarios hacen respecto de las siguientes preguntas:

Evaluación general del **Servicio** que le entrega FONASA

Sensación de **Protección** con FONASA

Satisfacción con la **Atención del Personal** que atiende en FONASA

Satisfacción con los **Servicios en Línea** que ha incorporado FONASA

En la definición de cuál o cuáles de estas evaluaciones forman parte del ISN FONASA se realizó un análisis de Regresión Lineal Múltiple en base a los resultados 2016, considerando como **Variable Dependiente la Evaluación General del FONASA y como variables independientes o explicativas las preguntas detalladas anteriormente.**

Así:

$$\text{ISN 2016} = 47 \times 24,2\% + 32 \times 28,3\% + 50 \times 24,2\% + 52 \times 23,4\% = 44,66$$

El ISN 2016 para FONASA fue **44,66**

El ISN 2017 para FONASA fue **53,4**

Para las mediciones 2018 y 2019, y a fin de comparar con los resultados anteriores, el ISN debe construirse considerando **las mismas variables con los mismos factores Beta**, y con ello verificar el alza o baja en el indicador.

Posteriormente, mediante un nuevo análisis de Regresión Lineal Múltiple con las variables de la medición 2018, determinar nuevos valores Beta para la construcción de un ISN 2018 que fijará el parámetro para comparar con la medición 2019. El mismo procedimiento se deberá aplicar para la medición 2019.

F.Construcción del Índice de Satisfacción Usuaría ISU

Además del ISN, FONASA requiere la generación de un índice que permita establecer, a partir de la evaluación de los atributos de servicio, un nivel de satisfacción global.

Los atributos de servicio a evaluar serán proporcionados por FONASA, e incluye aspectos tales como la claridad de los pasos, los tiempos de resolución, la facilidad del servicio, entre otros. No obstante lo anterior, los oferentes podrán presentar propuestas y mejoras, las cuales en todo caso tendrán que ser aprobadas por FONASA.

La construcción de este Índice de Satisfacción Usuaría ISU, deberá considerar las herramientas metodológicas adecuadas aceptadas por FONASA para este tipo de requerimiento, la cual debe ser parte de la Oferta Técnica.

TERCERO: VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato entrará en vigencia una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que dicte Fonasa, y su duración será hasta el 31 de enero de 2020.

No obstante, por razones de buen servicio, las prestaciones podrán otorgarse desde la fecha de suscripción del contrato, quedando todo pago condicionado a la total tramitación de la resolución aprobatoria; de hacer uso de esta facultad el contrato deberá indicar expresamente la fecha a partir de cuándo se comenzarán a prestar los servicios.

CUARTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento del contrato, la Empresa o Proveedor entrega documento de Garantía Fiel Cumplimiento de Contrato N° _____ de fecha ____ de ____ de 2018, emitida por _____ a la vista y en forma irrevocable, a favor del Fondo Nacional de Salud, por \$ _____, (_____) equivalente al 10% del monto total del contrato, cuya glosa señala: "indicar "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019", cuyo vencimiento es de fecha ____ de ____ de 20__.

Este documento garantiza cualquier incumplimiento o infracción a las obligaciones que emanan del presente contrato, lo que será constatado, ponderado y evaluado por el Administrador del presente Contrato. 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 presente contrato termine anticipadamente, por causa imputable a la Empresa, conforme lo previene el numeral 15 de

las Bases Administrativas que rigen este contrato, y para el pago de multas, según lo previene el numeral 16 de las bases administrativas que rigen este contrato.

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

QUINTO: PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

a) PRECIO:

El precio máximo del presente contrato asciende a la suma única y total de \$ _____.- (_____), impuestos incluidos.

b) FACTURACIÓN:

El servicio se facturará por periodo, equivalente al 50% del precio ofertado y contratado en el periodo 2018. El otro 50% será facturado en el periodo 2019.

La facturación se realizará una vez que el administrador del contrato recepcione conforme los informes y productos correspondientes a cada año, según condiciones estipuladas en el numeral 5 de las bases técnicas.

La Empresa y Proveedor deberá emitir la facturación correspondiente indicando la leyenda "ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019", adjuntando certificado que acredite el 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 y envío de informe de trabajo, según lo indicado en numeral 5 de las Bases Técnicas. El mismo procedimiento regirá para el Estudio del periodo 2019.

De no existir observaciones a la facturación por parte del Fondo Nacional de Salud, el proveedor deberá enviar la Factura Electrónica, N° de OC y correspondientes anexos si corresponde al correo electrónico intercambio@fonasa.cl con copia al correo electrónico factcompras@fonasa.cl

c) PAGO DE LOS SERVICIOS:

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago de las facturas se realizará mediante transferencia electrónica y dentro de los 30 días corridos de presentada la factura y con Visto Bueno del Administrador del Contrato. De ser rechazada por contener errores o por mantener el prestador obligaciones pendientes que deban ser descontados de ésta, se retendrá su pago hasta que sean enmendados dichos errores y/u obligaciones pendientes.

Se hace expresamente presente que el pago de cada estudio sólo podrá efectuarse una vez que esté totalmente tramitada la Resolución que apruebe este contrato.

Cabe señalar que el Fondo Nacional de Salud no realizará ningún tipo de anticipos, bajo ninguna circunstancia.

d) 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 8 días corridos para reclamar el contenido de la factura. La sola presentación de la factura supondrá aceptación de este plazo.

SEXTO: ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del contrato, para lo cual se designa como Administrador de éste, a la Jefa del Departamento de Comunicaciones y Marketing o quien le subrogue o a quien le delegue dicha función.

Las funciones de la administración del contrato incluirán, entre otras:

- Coordinar las acciones pertinentes entre el FONASA y la Empresa.
- Monitorear la actividad y recursos ejecutados por la Empresa.
- Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del contrato, en todos sus aspectos.
- Aprobar el servicio facturado, como condición necesaria para su pago.
- Coordinar y ejecutar sanciones y aplicación de multas por incumplimiento al contrato.
- Cautelar el cumplimiento de las garantías del contrato.

SÉPTIMO: INFRACCIONES SUJETAS A MULTAS

El Fondo Nacional de Salud, a través del Administrador del Contrato, está facultado para aplicar multas, exclusivamente por las infracciones que se señalan a continuación:

- Entrega del resultado del estudio en términos distintos a los establecidos en las Bases Técnicas, esto es que no aborda todas las etapas = 25 UF por cada entrega distinta.
- Retraso en la entrega de las etapas, según Carta Gantt definida en bases = 5 UF por día de atraso.

El monto total de las multas no podrá exceder del 10% del valor total estimado del contrato. De cumplirse este tope se podrá hacer efectiva la causal de término anticipado señalada, en la letra n) del numeral 15 de estas Bases Administrativas.

Para efectos del cálculo de la multa, se utilizará el valor de la UF al día que se apruebe la resolución que la deja ejecutoriada.

El procedimiento para la aplicación de las multas se encuentra detallado en el numeral 16.1 de las bases administrativas que rigen este contrato.

OCTAVO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE TÉRMINO ANTICIPADO

Las partes de común acuerdo podrán realizar término Anticipado de Contrato, Asimismo, el Fondo Nacional de Salud, podrá terminar anticipadamente el contrato, con un aviso previo de 30 días de acuerdo a los casos señalados en el numeral 15 de las bases administrativas que rigen este contrato.

NOVENO: CONTRATO Y DOCUMENTOS QUE INTEGRAN LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Se entienden formar parte integrante del presente contrato, los siguientes documentos:

Bases Administrativas y Técnicas y sus anexos correspondientes.

Consultas, aclaraciones y complementos, y las correspondientes respuestas y aclaraciones si las hubiere.

Oferta Técnica y Económica de la Empresa, en lo que no contravenga a las disposiciones de las Bases Administrativas y Técnicas.

Resolución de adjudicación del oferente adjudicado.

DÉCIMO: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Fonasa, conforme al Artículo 77 del Reglamento de Compras y, cuando sea estrictamente necesario y existan motivos fundados, podrá requerir a la Empresa, la prestación de servicios adicionales al presente Contrato, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una mejora a los servicios contratados hasta por un máximo del 30% del precio total del presente Contrato y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes.

Por otra parte, según las necesidades de FONASA los servicios contratados podrán disminuir en un máximo de 30% del precio total objeto de éste contrato.

El aumento y disminución de los servicios deberá formalizarse a través de la modificación del presente Contrato y deberán ser aprobados mediante resolución fundada de Fonasa.

UNDÉCIMO: OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL CONTRATADO

La Empresa 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 de la Empresa no podrán tener ninguna relación o vínculo laboral con Fonasa.

La Empresa 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 deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la Empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del presente contrato, con un máximo de seis meses. De lo contrario, será causal de término anticipado, según letra i) de la cláusula octava del presente contrato.

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

Sin perjuicio de lo anterior y, cada vez que el Fondo lo requiera, la Empresa 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 presente contrato y faculta al Fondo a poner término anticipado al presente contrato. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo N° 183-C del Código del Trabajo.

DUOCÉSIMO: PROHIBICIÓN DE CESIÓN Y FACULTAD PARA SUBCONTRATAR

Durante la ejecución del contrato la Empresa sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas y previa autorización por parte de FONASA. Corresponderá al administrador del contrato de FONASA, calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular. En todo caso, la subcontratación no podrá superar el 20% del valor total del contrato.

DÉCIMO TERCERO: CONFIDENCIALIDAD

La información y todos los antecedentes que la Empresa obtenga con motivo del Contrato, tienen carácter de estrictamente confidencial y privado, 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.

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

DÉCIMO CUARTO: DOMICILIO Y COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES

Para todos los efectos legales del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción y competencia de sus Tribunales Ordinarios de justicia.

DÉCIMO QUINTO: EJEMPLARES

El presente contrato se suscribe en tres ejemplares de idéntico tenor, quedando uno en poder de la Empresa, y el resto en poder del Fondo Nacional de Salud, para su distribución.

DÉCIMO SEXTO: PERSONERÍAS

La personería de don/doña _____, para representar al Fondo Nacional de Salud, consta en _____ ; y la de don(a) _____, para representar a _____, consta en escritura pública de fecha xx de xx de xx, otorgada ante el notario público de _____ don(a) _____.

- 3. Llámese a Licitación Pública **“ESTUDIOS INDICADORES GLOBALES FONASA 2018 Y 2019”**.
- 4. Publíquese este documento, correspondiente a las Bases Administrativas y Técnicas y sus Anexos, en el sitio www.mercadopublico.cl.
- 5. Remítase copia de esta resolución al Administrador Institucional del Lobby, en particular a lo referido a la Comisión Evaluadora de Ofertas, señalado en el 9.1 de las presentes bases.
- 6. 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.
- 7. Comuníquese a los miembros de la Comisión Evaluadora de Ofertas que, en el marco de la Ley Lobby, pasan a ser sujetos pasivos, durante el período comprendido entre la publicación de la licitación en el sistema de compras y contrataciones públicas y hasta la fecha de adjudicación o declaración desierta o declaración de dejarse sin efecto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

"Por orden del Director"



**MARIA CRISTINA YAÑEZ VIVALLOS
JEFE(A) SUBROGANTE
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN**

MYV / LBR / JFD / CCH / SAH / CTV / sbq

DISTRIBUCIÓN:

- DPTO. GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN
- DIVISIÓN PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
- SUBDPTO. DE TRANSPARENCIA Y LEY DE LOBBY
- SUBDPTO. OFICINA DE PARTES
- DPTO. COMUNICACIONES Y MARKETING
- SUBDPTO. PRESUPUESTO
- DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en www.fonasa.cl

8oETZG5h

Código de Verificación

