



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



RESOLUCIÓN EXENTA 2B N° 16674 / 2020

MAT.: APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS TÉCNICAS Y SUS ANEXOS PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA "ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA", PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD.

SANTIAGO , 16/11/2020

VISTOS:

Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N° 1/2005 del Ministerio de Salud; Ley N° 19.886; Decreto Supremo N° 250/2004, del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta RR.HH. 3.1H/N° 1072/2018; Resolución Exenta 4A/N° 28/2019, todas del Fondo Nacional de Salud; Ley 21.192 de presupuestos del sector público para el año 2020; lo señalado en la Resolución N° 7 y 8/2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1. Que, Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de comprender la experiencia de servicio de los usuarios prestadores de salud de la Modalidad Libre Elección (MLE), considerando tanto los de tipo individual (prestadores naturales) como institucional (prestadores jurídicos), y de la Modalidad de Atención Institucional (MAI) que compran servicios MLE.

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. APRUÉBENSE las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos para la contratación de "Estudio Experiencia Prestadores Fonasa", para el Fondo Nacional de Salud, cuyo texto es del siguiente tenor:

NOMBRE Y DATOS BÁSICOS: CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN.

Nombre de la Licitación	Licitación Pública "ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA", PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD.
Descripción	La presente Licitación tiene por objeto comprender la Experiencia de Servicio que recibe cada tipo de prestador de salud por parte de Fonasa y las características del servicio deseado.
Tipo de licitación	Licitación Pública igual o superior a 100 UTM e inferior a 1.000 UTM (LE)
Tipo de convocatoria	Abierto.
Tipo de Adjudicación	Un proveedor
Moneda	Pesos
Etapas del proceso de apertura	Una etapa
Contrato	Requiere suscripción de Contrato.
Toma de Razón por Contraloría	NO Requiere Toma de Razón por Contraloría.

BASES ADMINISTRATIVAS**1.INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS DE LA LICITACIÓN**

Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de comprender la experiencia de servicio de los usuarios prestadores de salud de la Modalidad Libre Elección (MLE), considerando tanto los de tipo individual (prestadores naturales) como institucional (prestadores jurídicos), y de la Modalidad de Atención Institucional (MAI) que compran servicios MLE.

2.PARTICIPANTES E INCOMPATIBILIDADES

Podrán participar en la presente licitación personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme a la ley N°19.886 y su reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común; como asimismo, uniones temporales de proveedores, constituidas de acuerdo a lo señalado en el artículo 67 bis del reglamento de la ley N°19.886.

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, 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 dos años antes 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 los delitos previstos en los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter de la Ley General de Pesca y Acuicultura, en el artículo 27 de la ley N° 19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° número 2) del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Finalmente, tampoco podrán contratar con la Administración, quienes hayan sido condenados por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del decreto ley N°211, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N°211.

3.CONFIDENCIALIDAD

La información y todos los antecedentes que el oferente obtenga con motivo de este proceso licitatorio, 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. Igual obligación le asistirá al oferente o adjudicatario durante la vigencia del contrato y aún después de su término.

La información, resultados y documentos generados como producto de la ejecución del contrato son de propiedad exclusiva del Fondo Nacional de Salud. El adjudicatario y/o personal involucrado, no podrán disponer de ese material ni usarlo de forma alguna, sin la autorización por escrito del administrador del Contrato.

El adjudicatario se compromete a guardar y asegurar la confidencialidad de toda la información, documentación y datos del FONASA, de que tome conocimiento o maneje durante el desarrollo del servicio en conformidad a lo establecido en la Ley N° 19.628 de "Protección de Datos de Carácter Personal". De manera alguna podrá utilizar dicha información, sea total o parcial, para otros fines que los expresamente establecidos en las presentes Bases de Licitación. Además, deberán proteger la información proporcionada de manera tal, que se impida por todos los medios, el acceso a personas no autorizadas expresamente por el FONASA, debiendo tomar las medidas necesarias y razonables para que el personal con acceso permitido a la información incluidos los subcontratistas y consultores en su caso, cumplan con la obligación contraída respecto al uso y protección de la misma.

La divulgación, fuga y/o filtración por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información, facultará al FONASA para poner término anticipado al contrato, mediante resolución fundada de la Dirección Nacional, notificada al adjudicatario; hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato de conformidad a los términos de las presentes Bases y ejercer las acciones legales que correspondan, haciéndose responsable solidariamente el adjudicatario de las acciones de sus empleados, consultores y/o subcontratistas.

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

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.

5.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 las presentes bases.

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, con excepción del plazo para recepción de las ofertas el cual no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

6. 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.

6.1 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.

6.2 Consultas, Aclaraciones y Complementos:

Los participantes o proponentes podrán hacer consultas tanto de carácter técnico como de índole administrativa, que estimen necesarias, dentro del plazo establecido en calendario general. Las consultas y/o aclaraciones sólo se podrán formular por escrito, a través del portal www.mercadopublico.cl.

El Fondo Nacional de Salud responderá las consultas y aclaraciones y podrá emitir complementos que permitan una mejor comprensión e interpretación de las bases y/o del proceso de licitación, lo que se hará en el mismo documento a través del portal www.mercadopublico.cl y dentro del período establecido en el Calendario General.

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

6.3 Presentación de las ofertas:

Los participantes deberán ingresar sus ofertas técnicas y económicas en el portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo al numeral 7 de estas bases, a más tardar el día y hora señalados en el calendario general (Anexo N° 4).

6.4 Apertura de las Ofertas Técnicas y Económicas:

La apertura y aceptación de las ofertas recibidas en el portal www.mercadopublico.cl se realizará en forma electrónica, en la fecha y hora definida en el Calendario General. Los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, serán evaluados por la Comisión Evaluadora de Ofertas nombrada en el numeral 8.1 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 8.2 de estas bases, levantando la correspondiente Acta de Evaluación.

6.5 Adjudicación o Declaración de inadmisibilidad o Desierta:

La adjudicación de esta licitación se hará por Resolución de la Jefa del Departamento de Compras y Abastecimiento 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, una vez totalmente tramitada.

Idéntico procedimiento se observará en el caso que se declare inadmisibles una o más ofertas o que la licitación se declare desierta.

La adjudicación se hará a un solo proveedor.

6.6 Ampliación de Plazos:

En el caso de que alguna de las etapas de la licitación no pudiera realizarse en el plazo señalado en el calendario general, se podrá extender el plazo hasta por un plazo máximo de 30 días hábiles, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información señalando la nueva fecha estipulada en el calendario.

Del mismo modo, si Fonasa advierte que la adjudicación en cuestión no se realizará en el plazo señalado en las respectivas bases, en conformidad a lo previsto en el inciso segundo del artículo 41 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, éste plazo podrá extenderse hasta por un plazo máximo de 30 días, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información en el portal www.mercadopublico.cl, precisando el nuevo plazo, lo que no constituye una modificación del pliego de condiciones. Por tanto, FONASA comunicará esta situación a través de un acta de la Comisión Evaluadora de Ofertas o de la jefatura responsable del proceso.

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

7. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse en formato electrónico a través del portal de Internet www.mercadopublico.cl, no estarán sujetas a condición alguna y serán de carácter irrevocable.

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 decreto supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

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, 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.

Las ofertas deberán contener en formato electrónico o digital, 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:

- Antecedentes administrativos
- Propuesta Económica
- Propuesta Técnica
- Unión Temporal de Proveedores.

a) ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

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

- Una Declaración Jurada Simple del participante, empresa o unión temporal de proveedores (UTP) 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 al momento de la presentación de la oferta no han sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años; que ninguno de sus socios tenga la calidad de funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud o del Ministerio de Salud; ni que se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del decreto con fuerza de ley N°1, de 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; 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, de acuerdo a los arts. 8 y 10 de la ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Tampoco, podrán contratar con la Administración, quienes hayan sido condenados por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en el marco de lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del Decreto Ley N° 211 (Anexo N° 2- A, Anexo N° 2 -B).

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

-Identificación del Oferente (Anexo N°3-A)

- Declaración jurada simple acreditando veracidad de la oferta, según Anexo N°3-B

b) PROPUESTA ECONÓMICA

La Oferta Técnica y Económica a presentar en el portal www.mercadopublico.cl y ser presentado conforme a las condiciones especificadas en las presentes Bases.

La propuesta Económica debe contener:

- Propuesta Económica, el precio total del contrato 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, según 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**.

c) PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta Técnica contendrá a lo menos los elementos que se indican a continuación:

c.1) Perfil del oferente

- Se debe indicar la Experiencia en estudios cualitativos de experiencia usuaria en el sector público y/o privado.
- Para ello, se deben indicar los proyectos en los últimos 3 años.
- Para que se contabilice y evalúe, se debe acreditar la experiencia mediante la presentación de Certificados simples, otorgados por los clientes.
- Se debe indicar a través del Anexo N°6.

c.2) Conveniencia Plazos del Estudio

c.2.1 Plazo total del Estudio

- Se debe indicar el Plazo total del Estudio, en días corridos.
- Si el plazo ofertado supera los 30 días, la oferta será declarada inadmisibile.
- Se debe indicar a través del Anexo N°7.

c.2.2 Carta Gantt con detalle de fases del Estudio

- El plazo indicado en la carta Gantt debe ser coherente con el plazo ofertado. En caso de diferencias, primará el plazo que se derive de la carta Gantt.
- La carta Gantt debe detallar los plazos de cada fase en días corridos.
- Debe indicar la Duración del Proyecto en días corridos e incluir a lo menos las siguientes fases:
 - Realización pauta de entrevista
 - Agendamiento de entrevistas
 - Trabajo de campo
 - Análisis de la información
 - Entrega final de resultados
 - Productos entregables señalados en el numeral 11 de las bases técnicas
- Se debe indicar a través del Anexo N°7.
- Si no aborda todas las actividades o fases exigidas, la oferta será declarada INADMISIBLE.

c.2.3 Calidad y Metodología de la Oferta Técnica

- Se debe indicar a través del Anexo N°7.
- Se debe indicar en Anexo N°7 un resumen de a lo menos lo siguiente:
 - a) Plan de trabajo para abordar el estudio
 - b) Selección de las entrevistas según las ciudades y tipos de empleadores solicitados
 - c) Especificación de las metodologías cualitativas de levantamiento y análisis de información
 - d) Especificación de los Modelos de análisis de experiencia usuaria utilizados
 - e) Valor agregado al estudio requerido (explicitar)
- Se debe hacer una propuesta técnica completa con lo solicitado en punto anterior.

c.2.4 Cantidad de entrevistas propuestas

- Se debe indicar la cantidad de entrevistas propuestas a nivel total.
- La cantidad no puede ser inferior a 30 entrevistas. En caso contrario, la oferta será declarada inadmisibile.
- No obstante el oferente puede proponer una cantidad mayor de entrevistas, las entrevistas adicionales deben ser propuestas en Valparaíso, Santiago y Concepción, sin perjuicio que una vez adjudicada la Licitación, y de forma conjunta con Fonasa se pueda llegar a una distribución de mutuo acuerdo.
- Se debe indicar a través del Anexo N°7.

En el caso de que el oferente no adjunte el documento PROPUESTA TÉCNICA o no indica y desarrolla todos los requerimientos exigidos anteriormente, su oferta **SERÁ DECLARADA INADMISIBLE**.

d) UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES UTP:

Al momento de contratar, 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 contener el siguiente detalle:

- La solidaridad entre las partes respecto de las obligaciones que deriven de la licitación.
- El nombramiento del representante o apoderado común con poderes suficientes, la UTP deberá materializarse por escritura pública, sin que sea necesario constituir una sociedad.
- La razón social que facturará y a la cual se le harán los pagos.
- Vigencia de la UTP, la que no puede ser inferior a la vigencia del contrato.

7.1. Presentación obligatoria a través del portal

Todos los Anexos deben ser enviados a través del sistema www.mercadopublico.cl, por tanto no se aceptarán anexos físicos en las dependencias del FONASA. Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal electrónico de compras públicas, no se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases.

Sólo se aceptará la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema, en las circunstancias establecidas en el art. 62 del DS N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda.

7.2 Discrepancias entre ficha electrónica y anexos adjuntos

Frente a discrepancias o diferencias de información, entre lo indicado directamente en la ficha respectiva de la licitación del portal mercado público y lo indicado en los anexos ingresados, prevalecerán los datos de los anexos.

7.3. Vigencia de la Oferta

Las ofertas tendrán una vigencia mínima de 90 días contados desde la fecha de apertura electrónica de la licitación. Si dentro de ese plazo no se puede efectuar la adjudicación, FONASA, podrá solicitar a los proponentes, antes de su expiración, la prórroga de las propuestas y la renovación de las garantías de seriedad de éstas.

7.4 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.

FONASA solicitará a los oferentes que salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las ofertas, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a éstos 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.

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

Para estos efectos, se otorgará un plazo de dos (2) días corridos, contados desde el requerimiento informado a través del portal www.mercadopublico.cl mediante la aplicación "Solicitud de Aclaraciones", para que el oferente subsane la omisión de las formalidades requeridas, pero será sancionado en la calificación de su oferta, específicamente en el factor "Cumplimiento de Requisitos Formales", según lo estipulado en el numeral sobre "Evaluación de las Ofertas" contenido en estas bases.

Finalmente, el Fondo Nacional de Salud declarará inadmisibles aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos señalados en las presentes Bases Administrativas y Técnicas y 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.

7.5 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. 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. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

8.1. Comisión Evaluadora de Ofertas

El análisis y la evaluación de las propuestas estarán a cargo de una comisión de evaluación de las ofertas, la que estará integrada por una comisión compuesta por equipo definido en la siguiente tabla:

Cargo	Nombre
Jefe Depto. Experiencia de Usuarios	Silvana Oyanedel Becerra
Jefe División de Comercialización	María Soledad Mena Noriega
Jefe Unidad Monitoreo y análisis	Jimena Fuentes Valdés

En caso de ausencia o impedimento legal de algunos de los integrantes de la Comisión Evaluadora, los subrogantes serán aprobados mediante resolución que se dictará y publicará con anterioridad al término de la etapa de evaluación de las ofertas.

La integración de la Comisión Evaluadora estará disponible a través del Sistema de Información de Compras y Contratación Pública del portal www.mercadopublico.cl.

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

Esta Comisión levantará la correspondiente Acta de Evaluación de las Ofertas y propondrá a la Jefa Departamento de Compras y Abastecimiento la adjudicación de la licitación al oferente que haya presentado la oferta más ventajosa, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en estas bases y el resultado de la aplicación de los criterios de evaluación, o bien propondrá que la misma se declare desierta cuando no se presenten ofertas, o cuando éstas no resulten convenientes a los intereses de la Institución.

8.2 Criterios de Evaluación de Ofertas

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

8.3 Cálculo o Ponderación de los Criterios:

El puntaje obtenido de acuerdo a los criterios se determinará como se indica a continuación:

FACTORES	PONDERACION
1.- OFERTA ECONÓMICA (OE)	20%
2.- OFERTA TÉCNICA (OT)	75%
2.1) Perfil del oferente	15%
2.2) Conveniencia Plazos del Estudio	30%
2.2.1 Plazo total del Estudio, en días corridos (25%)	

2.2.2 Carta Gantt con detalle de fases del Estudio (5%)	
2.3) Calidad y Metodología de la Oferta Técnica	20%
2.4) Cantidad de entrevistas propuestas	10%
3.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALS (CRF)	5%
TOTAL GENERAL FACTORES	100%

8.3 Cálculo o Ponderación de los Criterios:

El puntaje obtenido de acuerdo a los criterios se determinará como se indica a continuación:

8.3.1 OFERTA ECONÓMICA (OE) (20%)

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

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

En el caso de que el oferente no indique el precio en anexo económico, su oferta será declarada inadmisibile.

8.3.2 OFERTA TÉCNICA (OT) (75%):

El puntaje final de este criterio se obtiene aplicando los siguientes subfactores y ponderaciones:

N°	Nombre Subfactor	Ponderador	Descripción	Evaluación										
2.1	Perfil del oferente	15%	Experiencia en estudios cualitativos de experiencia usuaria en el sector público y/o privado en los últimos 3 años Completar Anexo N°6	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad de proyectos</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayor o igual a 5 proyectos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>3 a 4 proyectos</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>1 a 2 proyectos</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>No presenta información (NPI) o no acredita</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad de proyectos	Puntaje	Mayor o igual a 5 proyectos	100	3 a 4 proyectos	70	1 a 2 proyectos	30	No presenta información (NPI) o no acredita	0
Cantidad de proyectos	Puntaje													
Mayor o igual a 5 proyectos	100													
3 a 4 proyectos	70													
1 a 2 proyectos	30													
No presenta información (NPI) o no acredita	0													
2.2	Conveniencia Plazos del Estudio	30%												
	2.2.1 Plazo total del Estudio, en días corridos	25%	Se evaluará el tiempo en días corridos de aplicación del estudio. Completar Anexo N°7	Se aplica la fórmula: (Oferta menor plazo / Oferta evaluada)										

	<p>2.2.2</p> <p>Carta Gantt con detalle de fases del Estudio</p>	<p>5%</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"> ✓ Revisión y ajustes pauta de entrevista ✓ Agendamiento de entrevistas ✓ Trabajo de campo ✓ Análisis de la información ✓ Entrega final de resultados ✓ Productos entregables señalados en el numeral 11 de las bases técnicas <p>Completar Anexo N° 7</p>	<p>Si supera los 30 días corridos, la oferta será declarad INADMISIBLE.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción Fases del Estudio en Carta Gantt</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presenta satisfactoriamente todas las fases y más</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Presenta en forma parcial y/o algunas fases</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI)</td> <td>Oferta se declara inadmissible</td> </tr> </tbody> </table>	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 inadmissible
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 inadmissible											
<p>2.3</p>	<p>Calidad y Metodología de la Oferta Técnica</p>	<p>20%</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) Plan de trabajo para abordar el estudio</p> <p>b) Selección de las entrevistas según las ciudades y tipos de prestadores solicitados</p> <p>c) Especificación de las metodologías cualitativas de levantamiento y análisis de información</p> <p>d) Especificación de los Modelos de análisis de experiencia usuaria utilizados</p> <p>e) Valor agregado al estudio requerido (explicitar)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Cumple sólo en forma parcial algunos de los requerimientos</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.</td> <td>Oferta se declara inadmissible</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica	Puntaje	Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados	100	Cumple sólo en forma parcial algunos de los requerimientos	10	No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.	Oferta se declara inadmissible
Descripción Calidad y Metodología Oferta Técnica	Puntaje											
Cumple satisfactoriamente con todos los requerimientos mencionados	100											
Cumple sólo en forma parcial algunos de los requerimientos	10											
No cumple con lo requerido / No presenta información (NPI) o no acredita.	Oferta se declara inadmissible											

			Completar Anexo N° 7	
2.4	Cantidad de entrevistas propuestas	10%	Se evaluará: La cantidad de 30 entrevistas la que no puede ser inferior, en caso contrario, la oferta será declarada inadmisibles. Completar Anexo N° 7	Se aplica la fórmula: (Oferta mayor cantidad de entrevistas / Oferta evaluada)

Puntaje 2.1 **Perfil del oferente = puntaje obtenido x ponderador**

Puntaje 2.2 **Conveniencia Plazos del Estudio = puntaje 2.2.1 + puntaje 2.2.2**

Puntaje 2.2.1 **Plazo total del Estudio, en días corridos = puntaje obtenido x ponderador**

Puntaje 2.2.2 **Carta Gantt con detalle de fases del Estudio = puntaje obtenido x ponderador**

Puntaje 2.3 **Calidad y Metodología de la Oferta Técnica = puntaje obtenido x ponderador**

Puntaje 2.4 **Cantidad de entrevistas propuestas = puntaje obtenido x ponderador**

PUNTAJE OFERTA TÉCNICA = (puntaje 2.1 + puntaje 2.2 + puntaje 2.3 + puntaje 2.4) x ponderador

Nota: FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en Anexos N° 6, y 7. 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.

8.3.3 CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES (CRF) (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:

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

El puntaje final del proponente se obtiene sumando los puntajes ponderados de los criterios anteriormente mencionados, entonces:

PUNTAJE FINAL = puntaje OE + puntaje OT + puntaje CRF
--

a. 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 subcriterio "Conveniencia Plazos del Estudio".
- Mejor puntaje en subcriterio "Calidad y Metodología Oferta Técnica".
- Mejor puntaje, en criterio "Oferta Económica".

De persistir el empate se procederá a través de sorteo.

8.5. 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 **Estudio Experiencia Prestadores Fonasa**, del Fondo Nacional de Salud", a nombre de "Jefe de Departamento de Compras y Abastecimiento de 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 INADMISIBLE.

9. ADJUDICACIÓN

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

La adjudicación se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, en el plazo establecido en el Calendario General (Anexo N°4), notificándose dicho acto mediante su publicación en el Sistema de Información. Este plazo podrá extenderse hasta por un plazo máximo de 30 días, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información, como asimismo, las razones que la justifican. Modificado este plazo, los plazos sucesivos se entenderán ampliados en los mismos términos que para lo dispuesto en aquel.

Dicho acto administrativo deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las Bases, hayan permitido al oferente obtener la calificación de oferta más conveniente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N°19.886, aprobado por decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

10. FACULTAD DE DEJAR SIN EFECTO LA ADJUDICACIÓN Y READJUDICACIÓN.

En el caso que el proveedor originalmente adjudicado rehusase suscribir el contrato, no entregue 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, y que no se inscribiera en el portal chilproveedor, el FONASA podrá dejar sin efecto a su respecto la adjudicación, debiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para FONASA.

readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para FONASA.

En el caso que el fuese una UTP, y alguno de sus integrantes estuviese afecto a la inhabilidad del artículo 4°, inciso 6°, la UTP deberá informar por escrito, en un plazo de 5 días hábiles, si se desiste o si decide igualmente ejecutar el contrato adjudicado, con la integración del resto de sus miembros, siempre que éstos fuesen hábiles. En el evento de no informar lo anterior o de manifestar su intención de desistirse, la licitación será readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, de resultar conveniente la oferta a los intereses de FONASA.

Si la integración no cumple con el mínimo indicado en el artículo 67 Bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, o el integrante de la UTP que se retira es alguno de los que hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta, la adjudicación deberá ser dejada sin efecto, debiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para FONASA.

11. ANTECEDENTES DEL CONTRATO

11.1 Suscripción del Contrato:

Resuelta la adjudicación de la oferta, se celebrará el contrato correspondiente.

Si el proveedor no firma por cualquier razón el contrato dentro del plazo de 7 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 deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chilproveedores.cl.

Asimismo, para proceder a la confección del contrato, el deberá hacer entrega de los siguientes documentos en el plazo de 7 días hábiles contados desde la fecha de solicitud que realice que FONASA:

- Fotocopia simple del rol único tributario (RUT), tratándose de personas jurídicas. Si es persona natural, se acompañará fotocopia simple de su cédula de identidad.
- Fotocopia simple de las escrituras públicas de constitución y de sus modificaciones, con sus respectivos extractos inscritos y publicados, en caso de ser precedentes estos trámites, según la naturaleza jurídica de la sociedad. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Oficial de Proveedores del Estado (chilproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos u otros antecedentes que den cuenta indubitada de la existencia y vigencia de la sociedad y del otorgamiento de poderes vigentes, se encuentren disponibles en dicho registro a la fecha de apertura de las ofertas.
- Identificación del representante legal, con los documentos que acrediten su personería y fotocopia simple de su cédula de identidad.
- Certificado de vigencia social, si correspondiera.
- Certificado actualizado de antecedentes laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, que acredite si registra o no de esta clase de deudas. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (chilproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos, u otros antecedentes den cuenta indubitada de la existencia o no de deudas laborales y previsionales por él.

En caso que él no se inscriba en forma oportuna en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, o no entregue la documentación señalada en el plazo señalado, se entenderá que éste no acepta la adjudicación, pudiendo FONASA adjudicar al oferente que hubiere ocupado el segundo lugar, en la evaluación, si la oferta fuera de conveniencia para los intereses de FONASA o bien declarar desierta la licitación

Al momento de la firma del contrato el deberá contar con todos los servicios ofertados y requeridos por el FONASA, según las Bases Técnicas.

11.2 Vigencia y Duración del Contrato:

La Vigencia del contrato será de 2 meses corridos, plazo que incluirá el tiempo de ejecución de los servicios por el adjudicatario. El plazo de vigencia será contado desde la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato.

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. En este caso, el contrato deberá indicar expresamente la fecha a partir de cuándo se comenzarán a prestar los servicios, contabilizándose desde dicha fecha la de duración del contrato.

En todo caso, los pagos sólo pueden efectuarse una vez que esté totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato.

No se podrán estipular anticipos de ninguna especie.

11.3 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato:

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, como asimismo el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratante, el adjudicatario deberá entregar, en el plazo de 7 días hábiles contados desde la solicitud de la Garantía que haga Fonasa a través de correo electrónico, una Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, que asegure el pago de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista al solo requerimiento de Fonasa, y de carácter irrevocable, tomada a favor del Fondo Nacional de Salud, RUT: 61.603.000-0, por la suma equivalente a \$800.000.- (ochocientos mil pesos) del monto total del contrato, impuestos incluidos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES DE FONASA 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 al adjudicatario, conforme lo previene el numeral 14 de las bases administrativas que rigen este contrato, y para el pago de multas, según lo previene el numeral 12 y numeral 13 de las bases administrativas.

Esta garantía será custodiada por el Subdepartamento 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.

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.

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total del contrato más 60 días hábiles contados desde la fecha de término del mismo.

La garantía deberá entregarse en Oficina de Partes del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N° 665, Santiago, en sobre cerrado, rotulado "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA".

11.4 Supuestos para hacer efectiva la garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato:

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

- Si el oferente adjudicado luego de firmado el contrato se desistiere de llevar a cabo los servicios objeto de la contratación.
- Si el oferente adjudicado incurre en un incumplimiento de las obligaciones indicadas en las presentes bases.
- Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al contrato.
- En caso de incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales conforme lo establece el art. 68 del reglamento de la Ley N° 19.886.
- En caso de hacerse efectivo el pago de alguna multa aplicada al contratante, de conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 13 de estas bases.
- En caso de terminar anticipadamente el contrato por alguna de las causales contempladas en el numeral 14 cuya causa sea imputable al adjudicatario.

11.5 Contrato y documentos que integran la relación contractual:

El contrato a firmar será de acuerdo al contrato tipo del Anexo N° 8 aprobado en la misma resolución que aprueba estas bases.

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 y término anticipado del contrato, en el caso que sea procedente su aplicación.

12. 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:

- Retraso en Pauta de entrevista final revisada (Hito N°1), según Carta Gantt definida en bases =1,5 UF por día de atraso.
- Retraso en la entrega de informe final (Hito N°2), según Carta Gantt definida en bases =1,5 UF por día de atraso.

El Fondo podrá descontar las multas directamente del estado de pago más próximo siempre y cuando no representen más del 10% del valor total de dicho estado de pago.

En el caso, que la multa sea superior al 10% del valor total del estado de pago más próximo, se descontará de los estados de pago que se emitan posteriormente hasta completar el pago de la multa.

Con todo, el proveedor podrá siempre pagar el total de la multa mediante un vale vista a nombre de FONASA, en el plazo máximo de diez días hábiles contado desde que la resolución que aplica la multa quede ejecutoriada, el cual debe ser ingresado en la Tesorería de nuestra institución. 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 caso de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato producto de la situación anteriormente descrita, el prestador 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 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.

a) Tope de multas.

El monto total de las multas no podrá exceder del 30% del valor total del contrato. De cumplirse este tope se podrá hacer efectiva la causal de término anticipado señalada, en la letra m) del numeral 14.

13. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS.

El procedimiento para la aplicación de las multas será el siguiente:

- Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte del FONASA, el Administrador del contrato notificará al coordinador del contrato del adjudicatario, mediante oficio remitido por vía electrónica, la causal de aplicación de la multa, los hechos que la constituyen y el monto probable de la multa.
- A contar de la fecha del despacho de la notificación electrónica precedente, el tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Presentados los descargos o vencido el plazo para ello, se podrá abrir un término probatorio conforme con las disposiciones 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 (20) días hábiles para adoptar la decisión definitiva, dictando la correspondiente resolución que será notificada por vía electrónica al coordinador del contrato del adjudicatario.
- A contar de la fecha de la notificación de la resolución a que refiere el literal anterior, la 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 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, sin derecho a indemnización alguna.

14. MODIFICACIÓN O 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:

- Quiebra o estado de notoria insolvencia del adjudicatario, verificada por el Fondo Nacional de Salud, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- Disolución de la sociedad del Adjudicatario.
- Cesión o mutuo acuerdo entre Fonasa y el contratado. En el caso de UTP, el acuerdo debe ser suscrito por todos los integrantes de la UTP.
- Por caso fortuito o fuerza mayor.
- Por exigirle el interés público o la seguridad nacional.
- Disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA, de las condiciones adjudicadas y/o capacidades técnicas del que vaya en desmedro de la calidad del servicio contratado, y no subsanado en el plazo de 30 días corridos. En caso de ser subsanado las faltas anteriormente descritas, pero posteriormente tener nuevamente, una disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA, se ejecutará el Término Anticipado del Contrato.
- Incumplimiento de la cláusula de confidencialidad señalada en las presentes bases.
- Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario. Para estos efectos, se entenderá por incumplimiento grave, la no ejecución o la ejecución parcial por parte del , de una o más de sus obligaciones que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, y que genere a FONASA un perjuicio en el cumplimiento de sus funciones.
- La falsedad o falta de completitud de los antecedentes aportados por el , para efectos de ser contratados, así como la adulteración y/u omisión de antecedentes presentados en su oferta.
- No reponer oportunamente la totalidad de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, dentro de los plazos, como consecuencia de la renovación de Contrato, cobro de multas, caso en el cual, el deberá reponer el valor total de la garantía, en el plazo máximo de 7 días hábiles, desde que FONASA le comunica que hará efectivo el cobro de la misma.
- Si los representantes o el personal dependiente del adjudicatario, cometen fraude, corrupción, soborno, extorsión, coerción o colusión.
- Incumplimiento de lo establecido en las cláusulas referidas a Subcontratación y Cesión del Contrato, respectivamente.
- El monto del total de las multas exceda 30% del valor total del contrato.
- Ocultamiento de información relevante para la ejecución del respectivo contrato, que afecte a alguno de los integrantes de la UTP.

- o. Si FONASA constatará de que los integrantes de la 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.
- p. Cuando alguno de los integrantes de la UTP se retira de ésta, y dicho integrante hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
- q. En caso de inhabilidad sobreviniente de alguno de sus integrantes de la UTP, en la medida que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros, en los mismos términos adjudicados.
- r. En caso de disolución de la UTP.
- s. Tratándose de una UTP, cuando se retire alguno de sus integrantes, quedando la UTP con menos de 2 integrantes.
- t. En caso que el que obtiene la licitación o celebre el contrato registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los último 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.
- u. Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios contratados, sin previa aceptación y autorización expresa del Administrador del Contrato, o de quien éste designe.
- v. No acreditar mensualmente los pagos de remuneraciones, imposiciones tributarias, previsionales, y aportes de seguridad social en general, de su personal mediante los documentos que FONASA solicite.
- w. Incumplimiento injustificado de los plazos acordados tanto para proceder a la transición del servicio como para la provisión íntegra de los mismos, todo ello de conformidad a lo establecido tanto en estas Bases, el contrato licitado y Carta Gantt de planificación. Para que opere esta causal, bastará que el administrador del contrato fundamente uno o más incumplimientos dentro de la planificación acordada.
- x. Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios contratados en cuanto a las condiciones técnicas requeridas y ofertadas, sin previa aceptación y autorización expresa y por escrito del administrador del contrato.
- y. Si se advirtieren cambios o modificaciones en la conformación del equipo de trabajo, sin la autorización expresa de Fonasa.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo las de los literales c), d) y e), procederá el procedimiento de aplicación de sanciones regulado en el numeral 14.1 denominado "Procedimiento para Aplicación de Multas".

En todos los casos señalados anteriormente, no operará indemnización alguna para él adjudicatario.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, excepto la de los literales c), d) y e), además del término anticipado del contrato, procederá el cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato por parte de FONASA.

14.1 Procedimiento de Término Anticipado del Contrato.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo las de los literales c), d) y e), procederá el procedimiento de aplicación de sanciones regulado en el numeral 14 denominado "Procedimiento para Aplicación de Multas".

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), d) y e), además del término anticipado del contrato, procederá el cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato por parte de FONASA.

15.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del contrato, para lo cual se designa como Administrador del Contrato a Jefe Depto. Experiencia de Usuarios o quien le subrogue o a quien le delegue dicha función, en caso de delegación, será informada al coordinador del contrato mediante ordinario.

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 los servicios facturados, 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.

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

Para fiscalizar el correcto cumplimiento del contrato, deberá proporcionar al Fondo Nacional de Salud, toda la información que éste le requiera, estando expresamente facultado para efectuar visitas de inspección, revisar libro de bitácoras, y recabar todo otro antecedente que se estime

pertinente, debiendo dársele todas las facilidades del caso especialmente a lo requerido por el Administrador del Contrato.

16. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

16.1 Facturación

La facturación de los servicios contratados se realizara por Estado de Pago, debidamente recepcionados conforme a lo indicado en sus Bases Técnicas, de acuerdo al siguiente detalle:

Estado de pago N°1: corresponderá al 30% del valor total del estudio, deberá entregar Pauta de entrevista final revisada, lo que será validado por el administrador del contrato, correspondiente al Hito N°1.

Estado de pago N°2: corresponderá al 70% del valor total del estudio, deberá entregar Informe final de resultados y análisis referidos al estudio, incluyendo los mapas del viaje del usuario para cada uno de los 3 segmentos, lo que será validado por el administrador del contrato, correspondiente al Hito N°2.

Para la correcta recepción del documento tributario electrónico, es necesario el cumplimiento íntegro de las siguientes especificaciones:

- Deben ser enviados al siguiente correo de transferencia, el cual se encuentra publicado en la página web del SII: intercambio@fonasa.cl
- Los DTE emitidos por el proveedor deben cumplir con las especificaciones publicadas por el Servicio de Impuestos Internos para la facturación electrónica y con las especificaciones que Fonasa establezca,

16.2 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.

16.3 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.

16.4 Pago

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago de la factura se realizará mediante transferencia electrónica realizada por Tesorería General de la República y dentro de los 30 días corridos de presentada la factura y con Visto Bueno del Administrador del Contrato, según lo señalado en el numeral 16.1 de las bases administrativas. 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 los servicios sólo podrá efectuarse una vez que esté totalmente tramitada la Resolución que apruebe el Contrato respectivo.

El pago se efectuará en pesos chilenos a través de la Tesorería General de la República.

En caso que el adjudicatario 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 que se está licitando serán destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato con un plazo máximo de seis meses.

FONASA exigirá a la adjudicataria que proceda a dichos pagos, debiendo presentar esta última, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El adjudicatario también podrá presentar el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales N° 30, otorgado por la Dirección del Trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la adjudicataria, dará derecho a FONASA a dar por terminado el contrato.

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

17. OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ADJUDICATARIO

El deberá cumplir estrictamente con las normas laborales y previsionales que regulen su actividad y calidad de empleador. Los trabajadores dependientes del no tendrán ninguna relación o vínculo laboral con FONASA.

Él 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 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 v) del numeral 14 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 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 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.

18. SUBCONTRATACION

La Adjudicataria podrá subcontratar uno o más de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la licitación, no superando el 30% del servicio entregado.

Debe someterse a análisis y autorización del Fondo Nacional de Salud toda subcontratación propuesta por la Adjudicataria, tanto al presentar su Propuesta como posteriormente, durante la vigencia del contrato.

El Subcontratista deberá estar inscrito en el registro de proveedores de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, para que el Fondo Nacional de Salud pueda autorizar su subcontratación.

La autorización que otorgue el Fondo Nacional de Salud a la Adjudicataria para subcontratar, se efectuará mediante carta remitida a la Adjudicataria suscrita por el Director del Fondo Nacional de Salud, o por quién este delegue. En todo caso, será la ADJUDICATARIA quien tendrá la responsabilidad ante el Fondo Nacional de Salud, por la calidad, contenido y oportunidad de los productos exigidos.

La contratación de terceros por parte de la Adjudicataria en calidad de subcontratistas que trabajen con él en las materias de esta licitación, así mismo sólo puede referirse a una parcialidad del contrato y no libera la Adjudicataria de la responsabilidad ante el Fondo Nacional de Salud en relación a los plazos, contenido y calidad de los servicios, productos u otras materias subcontratadas. El Fondo Nacional de Salud, así como puede rechazar la solicitud de la Adjudicataria, en cuanto a contratar a algún subcontratista, también puede exigir fundadamente su reemplazo, en caso de servicio deficientemente otorgado.

19 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.

20. 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.

21. 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.

22. MONTO ESTIMADO DEL CONTRATO

El monto del presupuesto estimado para este contrato es de \$ 10.000.000.- **Impuesto incluido**, monto que no obliga al Fondo a la ejecución total de este presupuesto.

23. 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 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 5% del valor total del aumento del contrato, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA" 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% del valor total del contrato, 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 11.4.

24.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, equipos, etc., necesarios para la correcta prestación de los servicios.

25. INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN.

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación, primará lo dispuesto en las Bases Técnicas o Administrativas por sobre lo establecido en la oferta del adjudicatario.

Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

BASES TÉCNICAS

1.Antecedentes

La red Privada (Modalidad Libre Elección - MLE) de Fonasa se compone de prestadores de tipo individual (por ejemplo, un médico en una consulta propia y profesionales de la salud), y de prestadores de tipo institucional (como centros médicos, laboratorios, clínicas privadas u hospitales universitarios, incluyendo los pensionados de la red Pública), que hayan suscrito un convenio con Fonasa para recibir a nuestros beneficiarios en sus dependencias y entregarles determinadas atenciones médicas (que ellos inscriban, según su capacidad técnica), previamente definidas en el arancel de Fonasa vigente.

Por otra parte, la red Pública Preferente (Modalidad de Atención Institucional - MAI) de Fonasa considera a todos los establecimientos públicos de salud del país.

En este contexto, Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de comprender la experiencia de servicio de los usuarios prestadores de salud de la Modalidad Libre Elección (MLE), considerando tanto los de tipo individual (prestadores naturales) como institucional (prestadores jurídicos), y aquellos de la Modalidad de Atención Institucional (MAI) que compran servicios MLE.

2.Objetivo Estratégico

Comprender la Experiencia de Servicio que recibe cada tipo de prestador de salud por parte de Fonasa y las características del servicio deseado.

3.Objetivo general

Actualizar el mapa del viaje de servicio Fonasa experimentado por cada tipo de prestador de salud y proponer el diseño de los viajes deseados.

4.Objetivos específicos

- Identificar las etapas del viaje que experimentan los prestadores antes, durante y después de interactuar con el servicio de Fonasa
- Identificar las expectativas de los prestadores con cada etapa del viaje, levantando las brechas existentes.
- Determinar los "momentos de verdad" en la experiencia de los prestadores con el servicio de Fonasa
- Determinar el nivel de conocimiento de los prestadores respecto a los servicios y canales de atención disponibles por Fonasa
- Identificar las oportunidades de mejora del servicio de Fonasa.
- Diseñar el viaje de servicio deseado en función de los hallazgos del estudio, para cada uno de los 3 segmentos de prestadores.
- Comparar resultados obtenidos en estudio 2019 sobre levantamiento de las etapas de los viajes de prestadores.

5.Metodología

Metodología cualitativa, a través de la aplicación de entrevistas en profundidad a prestadores naturales y jurídicos (MLE), y prestadores MAI. Además de focus group a funcionarios y entrevistas a stakeholders.

La modalidad de aplicación de las entrevistas y focus group puede ser presencial, virtual o mixta.

6.Grupo Objetivo

1. Prestadores naturales (MLE); médicos y profesionales de la salud que hayan suscrito convenio con Fonasa

2. **Prestadores jurídicos (MLE):** informantes clave de centros médicos, laboratorios, clínicas privadas u hospitales universitarios. Se entenderá por informante clave a la persona responsable de llevar la relación comercial con Fonasa (representante legal, gerente comercial, encargado de administración, entre otros). Para asegurar que la persona contactada efectivamente corresponda al informante clave, Fonasa entregará al adjudicatario una serie de preguntas que operarán como filtro para la correcta selección del entrevistado.
3. **Prestadores MAI:** informante clave al interior de hospitales públicos. Se entenderá por informante clave a la persona responsable de llevar la relación comercial con Fonasa. Para asegurar que la persona contactada efectivamente corresponda al informante clave, Fonasa entregará al adjudicatario una serie de preguntas que operarán como filtro para la correcta selección del entrevistado.
4. **Funcionarios:** colaboradores de Fonasa que participan de las distintas etapas y procesos que conforman el servicio que entrega Fonasa a sus usuarios-prestadores.
5. **Stakeholders:** directivos (jefes de división y jefes de departamento) que participan ya sea en el diseño, en la implementación o en la operación del servicio que Fonasa entrega a sus usuarios-prestadores.

7. Entrevistas y Focus Group

7.1. Entrevistas a Prestadores

- Se requiere un mínimo de 30 entrevistas en profundidad. El oferente puede proponer una cantidad mayor de entrevistas.
- Fonasa entregará bases de datos de contacto.
- Las entrevistas deberán realizarse a los tipos de prestadores y en las regiones detalladas a continuación:

	Prestadores MLE		Prestadores MAI	TOTAL
	Naturales	Jurídicos		
Antofagasta	2	2	2	6
Valparaíso	2	2	2	6
RM	2	2	2	6
Biobío	2	2	2	6
La Araucanía	2	2	2	6
TOTAL	10	10	10	30

7.1. Focus Group

Se requiere un mínimo de 3 focus con funcionarios, de acuerdo con los viajes de cada tipo de prestador.

7.2. Entrevistas a stakeholders

- Se requieren un mínimo de 3 entrevistas con stakeholders de Fonasa, pertenecientes a las áreas de negocio involucradas en los viajes de cada prestador.

8. Pauta de entrevistas

- Las pautas de las entrevistas y de los focus group deben ser propuestas por el oferente y validadas por Fonasa.

9. 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.

El cronograma debe estar detallado **en días corridos**. Las actividades mínimas a incluir son:

- Revisión y ajustes pauta de entrevista
- Agendamiento de entrevistas
- Trabajo de campo
- Análisis de la información
- Entrega final de resultados

9.1 Duración del Estudio

El estudio tendrá una **duración máxima de 30 días corridos**, sin embargo, prevalecerá el plazo ofertado por el adjudicatario, el cual no puede ser superior al indicado.

No se aceptarán retrasos, salvo motivos de fuerza mayor, que previamente hayan sido comunicados al Administrador del Contrato y aceptados por éste. Con todo, el plazo que represente las actividades retrasadas deberá ser sumado al plazo inicial, salvo que corresponda a situaciones que sean netamente atribuibles al Fondo Nacional de Salud.

10. De etapas de desarrollo y ejecución del servicio

- Plan de trabajo: Detalle de las etapas para abordar el estudio (detallar en anexo N° 7).
- Análisis de la información: Definir explícitamente las metodologías de análisis cualitativo y modelos de experiencia usuaria que serán empleados en esta fase de estudio (detallar en anexo N° 7).

11. Servicios o productos mínimos entregables del estudio

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

- Pauta de entrevista final revisada (Hito n°1, asociado al primer pago, correspondiente al 30% del valor total del estudio)

- Informe final de resultados y análisis referidos al estudio, incluyendo los mapas del viaje del usuario para cada uno de los 3 segmentos (Prestadores MLE naturales, jurídicos, y prestadores MAI). Entrega en formato digital. (Hito n°2, asociado al segundo pago final, correspondiente al 70% del valor total del estudio).

El informe debe considerar:

- Viaje de servicio para prestadores MLE jurídicos y naturales, y viaje de servicio para prestadores naturales, incluyendo: identificación de etapas; momentos de verdad; expectativas de servicio, nivel de conocimiento servicios Fonasa, entrega de recomendaciones y de mejoras en áreas deficientes del servicio de cada segmento, identificación de brechas existentes y desarrollo de líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas. Además, en función de estos hallazgos, incorporar mapa de viaje deseado para cada uno de los 3 tipos de prestadores considerados en el estudio.
- Por último, los resultados finales deberán ser dados a conocer y expuestos en reuniones programadas con las contrapartes de Fonasa, incorporando los principales hallazgos y sus recomendaciones. Los comentarios, observaciones y análisis adicionales que se requieran y que surjan de esta reunión deberán ser incorporados en el informe final.

Se valorará positivamente la inclusión de productos de valor agregado, adicionales a los mínimos mencionados.

Todos los productos parciales o finales resultantes de estos servicios, incluyendo los informes, bases de datos, audios y transcripciones de entrevistas, 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

“ESTUDIO EXPERIENCIA EMPLEADORES FONASA”

Yo,.....

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

- Que en nombre de la empresa o unión temporal de proveedores 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

“ESTUDIO EXPERIENCIA EMPLEADORES FONASA”

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

- Haber estudiado y tomado conocimiento de las Bases de la presente Licitación y sus Anexos, de las aclaraciones y respuestas a las consultas y de haberlas comprendido y de encontrarse conforme con todos sus términos y condiciones.
- La presente declaración se entenderá formulada con la sola presentación de la propuesta.

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

“ESTUDIO EXPERIENCIA EMPLEADORES FONASA”

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

1. Que ninguno de nuestros socios o integrantes, es un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19653 de Ministerio secretaria general de la Presidencia del año 2000, ni es socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tienen participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o sus parientes sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. Que la empresa o los integrantes de la unión temporal de proveedores que represento no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; y que dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, no haya sido condenado 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, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.
3. Que la empresa o los integrantes de la unión temporal de proveedores que represento no ha sido condenada a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, por los delitos previstos en los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter de la Ley General de Pesca y Acuicultura, en el artículo 27 de la ley N° 19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° número 2) del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
4. Que la empresa o los integrantes de la unión temporal de proveedores que represento no ha sido condenada por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del decreto ley N°211, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N°211.

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha

ANEXO N°2 – B**DECLARACIÓN JURADA****PERSONA NATURAL****LICITACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO EXPERIENCIA EMPLEADORES FONASA”**

Yo, Rut:.....

declaro:

1. Que no soy un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni encontrarme unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19.653 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia del año 2000, ni ser socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tener participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o sus parientes sean accionistas, ni ser socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; y que dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, no haya sido condenado 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, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.
3. No haber sido condenado por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del decreto ley N°211, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N°211.

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 3 - A**DATOS DEL OFERENTE****LICITACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”**

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 CONVENIO	
NOMBRE COMPLETO	
FONO FIJO	
FONO CELULAR	
CORREO ELECTRONICO	
DIRECCION	

ANEXO Nº 3 - B**DECLARACION JURADA SIMPLE****ACREDITA VERACIDAD DE LA OFERTA****“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”**

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 Nº 4**CALENDARIO GENERAL LICITACIÓN PÚBLICA****LICITACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”**

FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD
Día 1º Publicación de la resolución aprobatoria de bases	A partir de las 17:00 horas	Subida al portal www.mercadopublico.cl de la resolución aprobatoria de las presentes bases.
Desde el día 3 al día 4 corrido posterior al día de la publicación.	Hasta las 16:00 horas	Formulación por escrito por parte de los oferentes, de consultas y/o aclaraciones a través del portal www.mercadopublico.cl
El día 6º 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 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 periodo 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****“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”****OFERTA ECONÓMICA**

Servicio licitado	Precio Total	Precio Total
	del contrato	del contrato
	Sin IVA	Con IVA
LICITACIÓN PÚBLICA		
“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”		

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**

“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”• **PERFIL OFERENTE (Experiencia en Proyecto)**

Experiencia comprobable en estudios cualitativos de experiencia usuaria en el sector público y/o privado en los últimos 3 años (para validación presentar certificados simples otorgados por los clientes).

	Nombre Proyecto	Organización en que se realizó el Proyecto	Año de realización del proyecto	Duración del proyecto (meses)	Objetivo del Proyecto	Metodología utilizada	Referencia contraparte (Nombre, Mail, Teléfono)
1							
2							
3							
4							
5							
...							

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 7**OFERTA TÉCNICA****LICITACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”****DURACION DEL PROYECTO**

Indicar el plazo total 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)

--

CANTIDAD ENTREVISTAS OFERTADA

Indicar la cantidad total de entrevistas propuestas
Total _____ entrevistas.

La cantidad de entrevistas que se requiere es un mínimo de 30. No obstante el oferente puede proponer una cantidad mayor de entrevistas, las entrevistas adicionales deben ser propuestas en Valparaíso, Santiago y Concepción, sin perjuicio que una vez adjudicada la Licitación, y de forma conjunta con Fonasa se pueda llegar a una distribución de mutuo acuerdo.

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	Resumen de Servicio (de 5 líneas como máximo).
1	a) Plan de trabajo para abordar el estudio	
2	b) Selección de las entrevistas según las ciudades y tipos de prestadores solicitados	
3	c) Especificación de las metodologías cualitativas de levantamiento y análisis de información	
4	d) Especificación de los Modelos de análisis de experiencia usuaria utilizados	
5	e) Valor agregado al estudio requerido	

- Se debe hacer una propuesta técnica completa con lo solicitado en Requerimiento.

Oferente :

Nombre Representante Legal :

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha

2. Apruébese el contrato tipo cuyo texto es el siguiente:

ANEXO N° 8**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS “ESTUDIO EXPERIENCIA PRESTADORES FONASA”****FONDO NACIONAL DE SALUD**

Y

En Santiago de Chile, a ____ de ____ de 2020, entre el **FONDO NACIONAL DE SALUD**, RUT N°61.603.000-0, representado legalmente por su Jefa División de Administración, Sra. _____, cédula nacional de identidad N° _____, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Monjitas N° 665, comuna de Santiago, en adelante **FONASA**; y la sociedad _____, RUT N° _____, representada por su _____, don _____, cédula nacional de identidad N° _____, y por don _____, cédula de nacional de identidad N° _____, todos con domicilio en esta ciudad, en calle _____ N° _____, comuna de _____, en adelante _____, o “la empresa o proveedor”, han convenido en el siguiente contrato de prestación de “**Estudio Experiencia Prestadores Fonasa**”, en los términos y condiciones que a continuación se expresan.

PRIMERO: ANTECEDENTES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

La red Privada (Modalidad Libre Elección - MLE) de Fonasa se compone de prestadores de tipo individual (por ejemplo, un médico en una consulta propia y profesionales de la salud), y de prestadores de tipo institucional (como centros médicos, laboratorios, clínicas privadas u hospitales universitarios, incluyendo los pensionados de la red Pública), que hayan suscrito un convenio con Fonasa para recibir a nuestros beneficiarios en sus dependencias y entregarles determinadas atenciones médicas (que ellos inscriban, según su capacidad técnica), previamente definidas en el arancel de Fonasa vigente.

Por otra parte, la red Pública Preferente (Modalidad de Atención Institucional - MAI) de Fonasa considera a todos los establecimientos públicos de salud del país.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO

Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de comprender la experiencia de servicio de los usuarios prestadores de salud de la Modalidad Libre Elección (MLE), considerando tanto los de tipo individual (prestadores naturales) como institucional (prestadores jurídicos), y aquellos de la Modalidad de Atención Institucional (MAI) que compran servicios MLE.

TERCERO: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**1. Objetivo Estratégico**

Comprender la Experiencia de Servicio que recibe cada tipo de prestador de salud por parte de Fonasa.

2. Objetivo general

Construir el mapa del viaje de servicio Fonasa experimentado por cada tipo de prestador de salud.

3. Objetivos específicos

- Identificar las etapas del viaje que experimentan los prestadores antes, durante y después de interactuar con el servicio de Fonasa,
- Determinar los “momentos de verdad” en la experiencia de los prestadores con el servicio de Fonasa
- Levantar las expectativas respecto al servicio de Fonasa que tienen los prestadores y las brechas respecto a la experiencia vivida
- Determinar el nivel de conocimiento de los prestadores respecto a los servicios entregados por Fonasa
- Identificar las oportunidades de mejora del servicio de Fonasa
- Diseñar el viaje de servicio deseado en función de los hallazgos del estudio, para cada uno de los 3 segmentos de prestadores.

4. Metodología

Metodología cualitativa, a través de la aplicación de entrevistas en profundidad a prestadores naturales y jurídicos (MLE), y prestadores MAI.

5. Grupo Objetivo

1. Prestadores naturales (MLE): médicos y profesionales de la salud que hayan suscrito convenio con Fonasa
2. Prestadores jurídicos (MLE): informantes clave de centros médicos, laboratorios, clínicas privadas u hospitales universitarios. Se entenderá por informante clave a la persona responsable de llevar la relación comercial con Fonasa (representante legal, gerente comercial, encargado de administración, entre otros). Para asegurar que la persona contactada efectivamente corresponda al informante clave, Fonasa entregará al adjudicatario una serie de preguntas que operarán como filtro para la correcta selección del entrevistado.
3. Prestadores MAI: informante clave al interior de hospitales públicos. Se entenderá por informante clave a la persona responsable de llevar la relación comercial con Fonasa. Para asegurar que la persona contactada efectivamente corresponda al informante clave, Fonasa entregará al adjudicatario una serie de preguntas que operarán como filtro para la correcta selección del entrevistado.

6. Entrevistas

- La cantidad de entrevistas son _____.
- Fonasa entregará bases de datos de contacto con los siguientes campos:
- Prestadores naturales (MLE): nombre, teléfono, correo electrónico, dirección, región.
- Prestadores jurídicos (MLE): nombre de la institución, teléfono de la institución, correo electrónico de la institución, dirección, región.
- Prestadores MAI: nombre de la institución, teléfono de la institución, correo electrónico de la institución, dirección, región. Será responsabilidad del adjudicatario localizar y contactar a los informantes clave del estudio (previa aplicación de filtro), y posteriormente concertar cita para aplicar entrevista.
- Las entrevistas deberán realizarse a los tipos de prestadores y en las ciudades detalladas a continuación:

	Prestadores MLE		Prestadores MAI	TOTAL
	Naturales	Jurídicos		
Antofagasta	2	2	2	6
Valparaíso	2	2	2	6
RM	2	2	2	6
Biobío	2	2	2	6
La Araucanía	2	2	2	6
TOTAL	10	10	10	30

7. Pauta de entrevista

- Pauta de entrevista diseñada por Fonasa, de aproximadamente 45 minutos de duración. Será entregada al adjudicatario, el que deberá revisarla y, de ser necesario, proponer mejoras.

8. Cronograma de trabajo

El cronograma de actividades mínimo con sus respectivos plazos de ejecución para cada una de las tareas que conlleva la realización completa del estudio.

El cronograma debe estar detallado **en días corridos**. Las actividades mínimas a incluir son:

- Revisión y ajustes pauta de entrevista
- Agendamiento de entrevistas
- Trabajo de campo
- Análisis de la información
- Entrega final de resultados

8.1 Duración del Estudio

El estudio tendrá una **duración** _____ **días corridos**, a contar de la firma del contrato, hasta la entrega final de resultados.

No se aceptarán retrasos, salvo motivos de fuerza mayor, que previamente hayan sido comunicados al Administrador del Contrato y aceptados por éste. Con todo, el plazo que represente las actividades retrasadas deberá ser sumado al plazo inicial, salvo que corresponda a situaciones que sean netamente atribuibles al Fondo Nacional de Salud.

9. De etapas de desarrollo y ejecución del servicio

- Plan de trabajo: Detalle de las etapas para abordar el estudio.
- Análisis de la información: Definir explícitamente las metodologías de análisis cualitativo y modelos de experiencia usuaria que serán empleados en esta fase de estudio.

10. Servicios o productos mínimos entregables del estudio

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

- Pauta de entrevista final revisada (Hito n°1, asociado al primer pago, correspondiente al 30% del valor total del estudio)
- Informe final de resultados y análisis referidos al estudio, incluyendo los mapas del viaje del usuario para cada uno de los 3 segmentos (Prestadores MLE naturales, jurídicos, y prestadores MAI). Entrega en formato digital. (Hito n°2, asociado al segundo pago final, correspondiente al 70% del valor total del estudio).

El informe debe considerar:

-Viaje de servicio para prestadores MLE jurídicos y naturales, y viaje de servicio para prestadores naturales, incluyendo: identificación de etapas; momentos de verdad; expectativas de servicio, nivel de conocimiento servicios Fonasa, entrega de recomendaciones y de mejoras en áreas deficientes del servicio de cada segmento, identificación de brechas existentes y desarrollo de líneas de acción tendientes a mejorar el resultado en cada una de ellas. Además, en función de estos hallazgos, incorporar mapa de viaje deseado para cada uno de los 3 tipos de prestadores considerados en el estudio.

-Por último, los resultados finales deberán ser dados a conocer y expuestos en reuniones programadas con las contrapartes de Fonasa, incorporando los principales hallazgos y sus recomendaciones. Los comentarios, observaciones y análisis adicionales que se requieran y que surjan de esta reunión deberán ser incorporados en el informe final.

Todos los productos parciales o finales resultantes de estos servicios, incluyendo los informes, bases de datos, audios y transcripciones de entrevistas, 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.

CUARTO: DURACIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO

La Vigencia del contrato será de 2 meses corridos, plazo que incluirá el tiempo de ejecución de los servicios por el adjudicatario. El plazo de vigencia será contado desde la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato.

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. En este caso, el contrato deberá indicar expresamente la fecha a partir de cuándo se comenzarán a prestar los servicios, contabilizándose desde dicha fecha la de duración del contrato.

En todo caso, los pagos sólo pueden efectuarse una vez que esté totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato.

No se podrán estipular anticipos de ninguna especie.

QUINTO: GARANTÍA FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento del contrato, en este acto el proveedor entrega un(a) _____ Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato N° _____ de fecha _____ de _____ de 20____, emitida por _____ a la vista y en forma irrevocable, a favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto de \$ _____, (_____) equivalente al 10% del monto total del contrato, impuestos incluidos, cuya glosa señala: "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ESTUDIO EXPERIENCIA EMPLEADORES DE FONASA", 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 al proveedor, conforme lo previene la cláusula décima del presente contrato, y para el pago de multas, según lo previene la cláusula octava y novena de este contrato.

Esta garantía será custodiada por el Subdepartamento 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.

En caso de hacer efectiva esta garantía, deberá renovarse en las mismas condiciones señaladas precedentemente.

SEXTO: 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:

- Retraso en Pauta de entrevista final revisada (Hito N°1), según Carta Gantt definida en bases =1,5 UF por día de atraso.
- Retraso en la entrega de informe final (Hito N°2), según Carta Gantt definida en bases =1,5 UF por día de atraso.

El Fondo podrá descontar las multas directamente del estado de pago más próximo siempre y cuando no representen más del 10% del valor total de dicho estado de pago.

En el caso, que la multa sea superior al 10% del valor total del estado de pago más próximo, se descontará de los estados de pago que se emitan posteriormente hasta completar el pago de la multa.

Con todo, el proveedor podrá siempre pagar el total de la multa mediante un vale vista a nombre de FONASA, en el plazo máximo de diez días hábiles contado desde que la resolución que aplica la multa quede ejecutoriada, el cual debe ser ingresado en la Tesorería de nuestra institución. 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 caso de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato producto de la situación anteriormente descrita, el prestador 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 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.

a) Tope de multas.

El monto total de las multas no podrá exceder del 30% del valor total del contrato. De cumplirse este tope se podrá hacer efectiva la causal de término anticipado señalada, en la letra m) del numeral 14.

SEPTIMO: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS.

El procedimiento para la aplicación de las multas será el siguiente:

- Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte del FONASA, el Administrador del contrato notificará al coordinador del contrato del adjudicatario, mediante oficio remitido por vía electrónica, la causal de aplicación de la multa, los hechos que la constituyen y el monto probable de la multa.
- A contar de la fecha del despacho de la notificación electrónica precedente, el tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Presentados los descargos o vencido el plazo para ello, se podrá abrir un término probatorio conforme con las disposiciones 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 (20) días hábiles para adoptar la decisión definitiva, dictando la correspondiente resolución que será notificada por vía electrónica al coordinador del contrato del adjudicatario.
- A contar de la fecha de la notificación de la resolución a que refiere el literal anterior, la 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 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, sin derecho a indemnización alguna.

OCTAVO 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:

- Quiebra o estado de notoria insolvencia del adjudicatario, verificada por el Fondo Nacional de Salud, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- Disolución de la sociedad del Adjudicatario.
- Resciliación o mutuo acuerdo entre Fonasa y el contratado. En el caso de UTP, el acuerdo debe ser suscrito por todos los integrantes de la UTP.
- Por caso fortuito o fuerza mayor.
- Por exigirle el interés público o la seguridad nacional.
- Disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA, de las condiciones adjudicadas y/o capacidades técnicas del que vaya en desmedro de la calidad del servicio contratado, y no subsanado en el plazo de 30 días corridos. En caso de ser subsanado las faltas anteriormente descritas, pero posteriormente tener nuevamente, una disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA, se ejecutara el Término Anticipado del Contrato.
- Incumplimiento de la cláusula de confidencialidad señalada en las presentes bases.
- Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario. Para estos efectos, se entenderá por incumplimiento grave, la no ejecución o la ejecución parcial por parte del , de una o más de sus obligaciones que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, y que genere a FONASA un perjuicio en el cumplimiento de sus funciones.
- La falsedad o falta de completitud de los antecedentes aportados por el , para efectos de ser contratados, así como la adulteración y/u omisión de antecedentes presentados en su oferta.
- No reponer oportunamente la totalidad de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, dentro de los plazos, como consecuencia de la renovación de Contrato, cobro de multas, caso en el cual, el deberá reponer el valor total de la garantía, en el plazo máximo de 5 días hábiles, desde que FONASA le comunica que hará efectivo el cobro de la misma.
- Si los representantes o el personal dependiente del adjudicatario, cometen fraude, corrupción, soborno, extorsión, coerción o colusión.
 - Incumplimiento de lo establecido en las cláusulas referidas a Subcontratación y Cesión del Contrato, respectivamente.
- El monto del total de las multas exceda 30% del valor total del contrato.
- Ocultamiento de información relevante para la ejecución del respectivo contrato, que afecte a alguno de los integrantes de la UTP.

- o. Si FONASA constatará de que los integrantes de la 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.
- p. Cuando alguno de los integrantes de la UTP se retira de ésta, y dicho integrante hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
- q. En caso de inhabilidad sobreviniente de alguno de sus integrantes de la UTP, en la medida que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros, en los mismos términos adjudicados.
- r. En caso de disolución de la UTP.
- s. Tratándose de una UTP, cuando se retire alguno de sus integrantes, quedando la UTP con menos de 2 integrantes.
- t. En caso que el que obtiene la licitación o celebre el contrato registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los último 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.
- u. Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios contratados, sin previa aceptación y autorización expresa del Administrador del Contrato, o de quien éste designe.
- v. No acreditar mensualmente los pagos de remuneraciones, imposiciones tributarias, previsionales, y aportes de seguridad social en general, de su personal mediante los documentos que FONASA solicite.
- w. Incumplimiento injustificado de los plazos acordados tanto para proceder a la transición del servicio como para la provisión íntegra de los mismos, todo ello de conformidad a lo establecido tanto en estas Bases, el contrato licitado y Carta Gantt de planificación. Para que opere esta causal, bastará que el administrador del contrato fundamente uno o más incumplimientos dentro de la planificación acordada.
- x. Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios contratados en cuanto a las condiciones técnicas requeridas y ofertadas, sin previa aceptación y autorización expresa y por escrito del administrador del contrato.
- y. Si se advirtieren cambios o modificaciones en la conformación del equipo de trabajo, sin la autorización expresa de Fonasa.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo las de los literales c), d) y e), procederá el procedimiento de aplicación de sanciones regulado en la cláusula décima de este contrato, denominado "Procedimiento para Aplicación de Multas".

En todos los casos señalados anteriormente, no operará indemnización alguna para él adjudicatario.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, excepto la de los literales c), d) y e), además del término anticipado del contrato, procederá el cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato por parte de FONASA.

NOVENO: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS

El procedimiento para la aplicación de las multas será el siguiente:

- Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte del FONASA, el Administrador del contrato notificará al coordinador del contrato del adjudicatario, mediante oficio remitido por vía electrónica, la causal de aplicación de la multa, los hechos que la constituyen y el monto probable de la multa.
- A contar de la fecha del despacho de la notificación electrónica precedente, el tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Presentados los descargos o vencido el plazo para ello, se podrá abrir un término probatorio conforme con las disposiciones 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 (20) días hábiles para adoptar la decisión definitiva, dictando la correspondiente resolución que será notificada por vía electrónica al coordinador del contrato del adjudicatario.
- A contar de la fecha de la notificación de la resolución a que refiere el literal anterior, la 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 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, sin derecho a indemnización alguna.

DÉCIMO: PRECIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

Precio

El precio máximo del presente contrato durante toda su vigencia, asciende a la suma única y total de \$ _____.- (_____), Impuesto Incluido.

Facturación

La facturación de los servicios contratados se realizara por Estado de pago, debidamente recepcionados conforme a lo indicado en sus Bases Técnicas, de acuerdo al siguiente detalle:

Estado de pago N°1: corresponderá al 30% del valor total del estudio, deberá entregar Pauta de entrevista final revisada, lo que será validado por el administrador del contrato, correspondiente al Hito N°1.

Estado de pago N°2: corresponderá al 70% del valor total del estudio, deberá entregar Informe final de resultados y análisis referidos al estudio, incluyendo los mapas del viaje del usuario para cada uno de los 3 segmentos, lo que será validado por el administrador del contrato, correspondiente al Hito N°2.

El proveedor ingresará el documento tributario respectivo a través del correo electrónico intercambio@fonasa.cl con copia al correo electrónico factcompras@fonasa.cl, únicas casillas válidas de ingreso de documentos digitales, con los siguientes antecedentes:

Documento tributario a nombre Fondo Nacional de Salud RUT N° 61.603.000- 0

Código de referencia: 1020

Domicilio: calle Monjitas 665, comuna de Santiago.

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.

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.

Pago

El pago de la factura se realizará mediante transferencia electrónica realizada por Tesorería General de la República 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.

El pago se efectuará en pesos chilenos a través de la Tesorería General de la República. Debido a que el precio de los productos y servicios de esta compra se encuentra en Unidades de Fomento, la transformación a pesos chilenos deberá ser de acuerdo a la UF del Banco Central el primer día de mes en que se presente la factura respectiva.

Se hace expresamente presente que el pago de los servicios 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.

DÉCIMO PRIMERO: ADMINISTRACIÓN DE LOS CONTRATOS

El Fondo Nacional de Salud supervisará periódicamente el buen cumplimiento del contrato a través de un Administrador del mismo, designándose, para estos efectos, al Jefe Depto. Experiencia de Usuarios del Fondo o quien lo subroge, quien tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- Monitorear y gestionar el cumplimiento de los plazos establecidos en el contrato
- Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del contrato, en todos sus aspectos
- Evaluar periódicamente resultados provenientes de la prestación del servicio
- Actuar como representante del Fondo Nacional de Salud, ante la Empresa o Proveedor, respecto del cumplimiento del contrato que suscriba,
- Visar el pago de la facturación del servicio,
- Resolver en conjunto con la Empresa o Proveedor, inconvenientes producidos por el servicio,
- Proponer al Director de FONASA la aplicación de multas, cuando procediere.

DÉCIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD

La información y todos los antecedentes que la empresa o proveedor obtengan, 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. Igual obligación le asistirá a la empresa o proveedor o durante la vigencia del contrato y aún después de su término.

La información, resultados y documentos generados como producto de la ejecución del contrato son de propiedad exclusiva del Fondo Nacional de Salud. El y/o personal involucrado, no podrán disponer de ese material ni usarlo de forma alguna, sin la autorización por escrito del Administrador del Contrato.

La empresa o proveedor se compromete a guardar y asegurar la confidencialidad de toda la información, documentación y datos del FONASA, de que tome conocimiento o maneje durante el desarrollo del servicio en conformidad a lo establecido en la Ley N° 19.628 de "Protección de Datos de Carácter Personal". De manera alguna podrá utilizar dicha información, sea total o parcial, para otros fines que los expresamente establecidos. Además, deberán proteger la información proporcionada de manera tal, que se impida por todos los medios, el acceso a personas no autorizadas expresamente por el FONASA, debiendo tomar las medidas necesarias y razonables para que el personal con acceso permitido a la información incluidos los subcontratistas y consultores en su caso, cumplan con la obligación contraída respecto al uso y protección de la misma.

La divulgación, fuga y/o filtración por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información, facultará al FONASA para poner término anticipado al contrato, mediante resolución fundada de la Dirección Nacional, notificada al hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato y ejercer las acciones legales que correspondan, haciéndose responsable solidariamente el de las acciones de sus empleados, consultores y/o subcontratistas.

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 TERCERO: DOCUMENTOS QUE INTEGRAN LA RELACION CONTRACTUAL

Además de las estipulaciones de este instrumento, integran la presente relación contractual, la Resolución Exenta N°____, de fecha_____ de 2019 del Fonasa, que autorizó la Licitación Pública y aprobó las bases de licitación para la contratación de Estudio Experiencia Prestadores FONASA, y la adjudicación aprobada mediante la Resolución Exenta __N°/____de __de _____del 201_ del Fonasa.

DÉCIMO CUARTO: FACULTAD PARA SUBCONTRATAR/PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATAR Y FACULTAD PARA CEDER DERECHOS/ PROHIBICION DE CESION**SUBCONTRATACION**

La Adjudicataria podrá subcontratar uno o más de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la licitación, no superando el 30% del servicio entregado.

Debe someterse a análisis y autorización del Fondo Nacional de Salud toda subcontratación propuesta por la Adjudicataria, tanto al presentar su Propuesta como posteriormente, durante la vigencia del contrato.

El Subcontratista deberá estar inscrito en el registro de proveedores de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, para que el Fondo Nacional de Salud pueda autorizar su subcontratación.

La autorización que otorgue el Fondo Nacional de Salud a la Adjudicataria para subcontratar, se efectuará mediante carta remitida a la Adjudicataria suscrita por el Director del Fondo Nacional de Salud, o por quién este delegue. En todo caso, será la ADJUDICATARIA quien tendrá la responsabilidad ante el Fondo Nacional de Salud, por la calidad, contenido y oportunidad de los productos exigidos.

La contratación de terceros por parte de la Adjudicataria en calidad de subcontratistas que trabajen con él en las materias de esta licitación, así mismo sólo puede referirse a una parcialidad del contrato y no libera la Adjudicataria de la responsabilidad ante el Fondo Nacional de Salud en relación a los plazos, contenido y calidad de los servicios, productos u otras materias subcontratadas. El Fondo Nacional de Salud, así como puede rechazar la solicitud de la Adjudicataria, en cuanto a contratar a algún subcontratista, también puede exigir fundadamente su reemplazo, en caso de servicio deficientemente otorgado.

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 este contrato, 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 contrato.

DÉCIMO QUINTO: DOMICILIO CONVENCIONAL

Para todos los efectos 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 SEXTO: EJEMPLARES DEL CONTRATO

El presente contrato y los documentos que lo integran se firman en tres ejemplares de idéntico tenor, quedando dos en poder del "Fondo" y uno para la "Empresa".

DÉCIMO SÉPTIMO: PERSONERÍAS

La personería de la Sra. _____ para representar a FONASA en la presente contratación, consta en Resolución Exenta N° _____de fecha_____, del Fondo Nacional de Salud/ en la delegación de facultades contenida en la Resolución Exenta N°_____de _____ de_____ del Fondo Nacional de Salud, y la de don/doña _____, para representar a _____, consta de la Sesión de Directorio de xx de junio de 20xx, la que fue reducida a escritura pública, con fecha xx de xxxxxx de 20xx, ante el Notario Público de _____ don/ña _____./ consta en escritura pública de constitución de fecha xx de xxx de xxxxx otorgada ante el notario público de _____, don/ña _____./.

3. Llámese a Licitación Pública para "**Estudio Experiencia Prestadores Fonasa**".

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 8.1 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.cly 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"



CAROLINA TURRA VASQUEZ
JEFE(A)
DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

CTV / JFD / SOB / sbq

DISTRIBUCIÓN:

DPTO. EXPERIENCIA DE USUARIOS

DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

SUBDPTO. DE TRANSPARENCIA Y LEY DE LOBBY

SUBDPTO. OFICINA DE PARTES

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

xVOaPnfl

Código de Verificación

