



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

RESOLUCIÓN EXENTA 2B N° 5414 / 2021

MAT.: "APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS TÉCNICAS Y SUS ANEXOS PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA "ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILIDADORAS EN TIEMPO REAL" PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD

SANTIAGO , 22/06/2021

VISTOS:

Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N°1/2005 de Salud, las facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 27 de 2018 del Ministerio de Salud; Ley N°19.886, D.S. 250/2004 de Hacienda; la ley N° 20.730, Ley Lobby, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N° 21.289 de Presupuesto del Sector Público año 2021; las Resoluciones Exentas 4A/N° 28 de 2019 del Fondo Nacional de Salud; las Resoluciones N° 7 y 8 de 2019 y N° 16 de 2020, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Fondo Nacional de Salud, en adelante indistintamente, FONASA o el Fondo, es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que depende del Ministerio de Salud, para los efectos de someterse a la supervigilancia de éste en su funcionamiento y a cuyas políticas, normas y planes deberá someterse en el ejercicio de sus actividades.
2. Que, Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de conocer la evaluación de la experiencia de servicio de los usuarios que visitan una sucursal en busca de solución a un requerimiento, en ese contexto dentro del marco de operación de sus Sucursales requiere brindar una atención oportuna, expedita y ordenada con los mejores niveles de servicio a los asegurados
3. Que, para satisfacer la necesidad descrita en el considerando que antecede, es relevante disponer del estudio mediante la contratación del servicio de medición y reportería de experiencia usuaria en 35 Sucursales Ágiles y Habilidadadoras en tiempo real. Para lo cual se realizara una Marcha Blanca en sucursales en la RM (durante dos semanas) y en los que el modelo de atención no se ha aplicado, por lo tanto el tipo de pregunta y reportería serán distinta en ambos casos, y se deberán adaptar una vez que la sucursal este habilitada al nuevo modelo de atención.
4. Que, habiéndose revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal 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.
5. Que, en consecuencia, y considerando los recursos destinados al efecto y las disposiciones vigentes, se hace necesario efectuar una licitación pública con el objeto de adjudicar la referida contratación.
6. 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.
7. Que, por razones de buen servicio y en virtud de las facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 27, de 2018 del Ministerio de Salud; y lo establecido en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; dicto la siguiente;

RESOLUCIÓN:

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

**LICITACIÓN PÚBLICA
"ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILIDADORAS EN TIEMPO REAL"**

BASES ADMINISTRATIVAS:

NOMBRE Y DATOS BÁSICOS: CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN.

Nombre de la Licitación	Licitación Pública para “ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REALES”
Descripción	La presente licitación tiene por objeto la compra del servicio de un estudio con la finalidad de conocer la experiencia de servicio de los usuarios en 35 Sucursales Ágiles y Habilitadoras de Fonasa en tiempo real ubicadas a través del país “.
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	Simple
Moneda	Pesos
Etapas del proceso de apertura	Una etapa.
Contrato	Requiere suscripción de Contrato.
Toma de Razón por Contraloría	No

1. INTRODUCCIÓN

El Fondo Nacional de Salud, FONASA, es el organismo público encargado de otorgar cobertura de atención, tanto a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.

Sus funciones principales son de variada índole, como, por ejemplo, recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sector salud; financiar las prestaciones de salud, identificar a los asegurados e informarles de forma óptima a través de los distintos canales de atención disponibles por FONASA, especialmente cuando esta se realiza en forma presencial.

Debido a lo anterior Fonasa requiere el servicio de realización de un estudio con la finalidad de conocer la evaluación de la experiencia de servicio de los usuarios que visitan una sucursal de Fonasa en busca de solución a un requerimiento.

El estudio se efectuará mediante la contratación del servicio de medición y reporteria de experiencia usuaria en 35 Sucursales Ágiles y Habilitadoras en tiempo real.

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.

Aquellos participantes que no estén inscritos en el registro de contratistas y proveedores de la administración, contemplado en el artículo 16 de la Ley N° 19.886, (Portal “Chile Proveedores”), deben tener presente que dicho requerimiento de inscripción será exigido previo a la firma del contrato.

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 los artículos 8° número 2) y 10 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 de 1978 sobre Defensa de la Libre Competencia.

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 su 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 Técnicas y Anexos 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 de Oficio por el Fonasa:

-

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 aclaraciones 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. sin perjuicio de que por los principios generales de eficiencia y eficacia que informan el actuar de los órganos de la Administración del Estado, la modificación de plazos se realizará desde la dictación de la resolución 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 8 de estas bases, a más tardar el día y hora señalados en el calendario general (Anexo N° 4).

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.

Sólo las garantías de seriedad de la oferta y de fiel y oportuno cumplimiento del contrato se entregarán materialmente, de acuerdo a lo establecidos en las presentes bases.

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

6.4 Apertura y Evaluación de las Ofertas:

-

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. oportunidad en que sólo se verificará el documento de Garantía de Seriedad de la Oferta, en los términos señalados en el numeral 7 de las presentes Bases, por lo que se declararán inadmisibles aquellas ofertas que no cuenten con este documento. El resto de los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, serán evaluados por la Comisión Evaluadora de Ofertas nombrada en el numeral 9.1 de estas Bases, los que deberán cumplir con las exigencias que se establecen en el numeral 8 de las presentes bases de licitación.

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

6.5 Adjudicación o Declaración de inadmisibilidad o Desierta:

La adjudicación de esta licitación se hará por Resolución de la jefa de la División de Administración del Fondo Nacional de Salud, la que se dictará en el plazo señalado en el calendario general y se publicará en el portal www.mercadopublico.cl, 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. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

Dentro del plazo de presentación de las ofertas señalado en el calendario general, los oferentes deberán acompañar una garantía de seriedad de la Oferta, a favor del Fondo Nacional de Salud, Rut N° 61.603.000-0, que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, deberá ser pagadera a la vista y de carácter irrevocable, por un monto de \$200.000.- (doscientos mil pesos); indicando en su glosa: **“GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA DEL ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”**, con una vigencia no inferior a 60 días corridos a contar de la fecha de cierre de la presentación de las ofertas establecido en el Calendario de la presente Licitación.

Dicha garantía, debe ser ingresada a través de Oficina de Partes del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N° 665, Santiago, en sobre cerrado, con indicación del ID de las presentes bases del portal www.mercadopublico.cl, rotulado **“LICITACIÓN PÚBLICA ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”**.

Esta garantía será custodiada por la Subdpto. Tesorería del Fondo Nacional de Salud.

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

Dicha garantía será devuelta al adjudicatario, una vez suscrito el contrato correspondiente y efectuado la entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Del mismo modo, se devolverá al segundo mejor evaluado, una vez suscrito el contrato por el adjudicatario y entregada la garantía de fiel cumplimiento del contrato. Al resto de los participantes que no resulten adjudicados en la licitación, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que adjudica la licitación, declara desierta la licitación, o declara inadmisibles las ofertas, según sea el caso.

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

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

Los instrumentos de garantía de seriedad de la oferta, no necesariamente deben ser otorgados por el oferente, sino que pueden ser aportados por cualquier persona o entidad e incluso por un tercero ajeno, debiendo siempre ser pagadera a la vista de carácter irrevocable y que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva.

Asimismo, la garantía de seriedad de la oferta podrá ser otorgada en uno o más instrumentos, siempre que en su conjunto correspondan a los valores por los cuales deben ser emitidas.

Si se omitiere el Documento de Garantía de Seriedad de la Oferta, la oferta del oferente será declarada inadmisibles, quedando excluida su oferta.

7.1 Supuestos para hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta

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

- a. Si el oferente se desiste de su oferta después de haber sido abierta la oferta.
- b. Si la Comisión Evaluadora comprueba que la información presentada por el oferente no es fidedigna, por cualquier medio que resulte procedente.
- c. Si siéndole adjudicada la licitación:

1. No entrega la garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo de 7 días hábiles contados desde la solicitud de emisión del documento que solicite FONASA.
2. No proporciona los antecedentes necesarios para redactar el contrato respectivo, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde la solicitud que realice FONASA.
3. No suscribe el contrato, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde que FONASA envíe el contrato para su suscripción.

d. Si el oferente adjudicado desistiere de su oferta.

e. Si el oferente adjudicado modifica su oferta.

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

g. Si el oferente adjudicado es inhábil para contratar con el Estado, por una causal existente al momento de presentar la oferta.

h. Si el oferente adjudicado no se inscribe en el Registro de Proveedores del estado a cargo del Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde la notificación de la resolución adjudicatoria, en el caso de no encontrarse inscrito en dicho registro al momento de ser adjudicado.

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

8. 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.

Con todo, 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 N°19.886.

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, ANEXO N° 1-A, N° 1-B, N° 2-A, N° 2-B, N° 3-A, N° 3-B, N° 4
- Propuesta Económica, ANEXO N° 5
- Propuesta Técnica, ANEXO N° 6-A, N° 6-B, N° 6-C, N° 6-D, N° 7-A, N° 7-B, N° 8

A) ANTECEDENTES LEGALES Y ADMINISTRATIVOS

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

b. 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 el inciso 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.

Asimismo, que no ha 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.

Del mismo modo, que no ha sido condenado 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) y 10 del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Finalmente, que no ha 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." (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.

- Declaración jurada simple acreditando veracidad de la oferta, según Anexo N° 3B
- Identificación del Oferente (Anexo N°3-A)
- Declaración Jurada simple según la cual declara conocer y aceptar las presentes bases de licitación.
- Certificado de vigencia de la sociedad o personalidad jurídica del oferente, en el caso de personas jurídicas.
- Copia simple de la escritura pública o instrumento legal donde conste la representación de la o las personas naturales que presenten la oferta en representación del oferente, en los casos que se actúe bajo esa modalidad.

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:

- El precio total del contrato con IVA incluido.
- En el caso de que el oferente no indique el precio en anexo económico (Anexo N°5) su oferta **SERÁ DECLARADA INADMISIBLE**.

Los oferentes deberán considerar en su oferta económica todos los gastos que implique proveer el servicio que se está solicitando en las presentes bases de licitación. Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del proponente.

C) PROPUESTA TÉCNICA

El oferente debe entregar un documento denominado Propuesta Técnica, que describa la solución exigida en las Bases Técnicas y a lo exigido en los Anexos 6-D de los requisitos mínimos.

Se debe completar y adjuntar el Anexo 6-D haciendo referencia a la página de la propuesta técnica donde se cumple con el requisito mínimo para el servicio ofertado.

Todas las ofertas deben cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan en este documento.

c.1) PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

La propuesta técnica, en lo referido a la PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO, debe cumplir y dar respuesta con lo indicado en el ANEXO N° 6-A "PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO", que considera:

- Presentación de la Carta Gantt del proyecto completo;
- Descripción de los Hitos principales del Proyecto identificando la ruta crítica, además desarrollar los hitos;
- Desarrollo-Implementación-Pruebas-Capacitación-Puesta en marcha de estudio.

El plazo de implementación debe ser menor o igual a 4 semanas para 35 sucursales, en caso contrario la oferta será INADMISIBLE.

La ejecución del estudio de experiencia debe considerar un periodo de 6 meses, previa habilitación.

En caso de no presentar este Anexo o no indicar y desarrollar todos los estudios para sucursales designadas la oferta será declarada INADMISIBLE.

c.2) PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

La propuesta técnica, en lo referido al Plan de Implementación del Estudio de Experiencia debe cumplir y dar respuesta con lo indicado en el ANEXO N° 6-B.

Este plan debe ser detallado y dar cuenta del desarrollo e implementación de la solución global e integrada del sistema de encuesta, indicando la forma de operar del equipamiento y base de datos asociada al estudio.

En caso de no presentación de este Anexo o no indicar y desarrollar todos los ítems, la oferta será declarada INADMISIBLE.

c.3) PROYECTOS REFERENCIALES

Los Proyectos Referenciales corresponderán a la cantidad de proyectos implementados y registrados usando el anexo 7-A. Solo indicar proyectos a partir del año 2016 en adelante. Serán considerados solo aquellas implementaciones que sean similares a la propuesta que presenta el oferente.

No serán considerados dentro de la evaluación aquellos proyectos que no estén claramente identificados el lugar de instalación y los contactos.

Para que los proyectos sean contabilizados, debe acompañarse el ANEXO N° 7-B "CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EXITOSO", que acredite el cliente. De lo contrario, no será considerada en el puntaje.

Cada experiencia debe tratarse de proyectos realizados en Chile, nuevos y no de extensiones de éste.

c.4) EQUIPO DE TRABAJO y CERTIFICACIONES

por una comisión

compuesta por equipo definido en la siguiente tabla:

Cargo	Nombre	
Jefe Depto. Experiencia de Usuarios	Silvana Oyanedel Becerra	
Jefe División Tecnología de Información	Marcelo González Inostroza	

Asesor Director Nacional	Helio Trincado Rozas	
--------------------------	----------------------	--

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 de División de Administración 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.

9.2 Criterios de Evaluación de Ofertas

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

FACTORES	PONDERACION
1.- OFERTA ECONÓMICA (OE)	20%
2.- OFERTA TÉCNICA (OT)	75%
2.1) Planificación de Proyecto	15%
2.2) Plan de implementación de la solución tecnológica	40%
2.3) Proyectos Referenciales	10%
2.4) Equipo de trabajo	5%
2.5) Certificaciones de la empresa	5%
3.- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES (CRF)	5%
TOTAL GENERAL FACTORES	100%

9.3 Cálculo o Ponderación de los Criterios:

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

9.3.1 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 inadmisibles.

$$\text{PUNTAJE PRECIO} = (\text{PUNTAJE OBTENIDO} \times \text{PONDERADOR})$$

9.3.2 OFERTA TÉCNICA (OT) (75%):

2.1.- Planificación de Proyecto (15%)

La propuesta debe ofertar según lo indicado en Anexo N° 6-A

Descripción	Puntaje
Cumple lo exigido, presenta carta Gantt con todos los ítems, describiendo los hitos (Desarrollo, Implementación, Pruebas, Capacitación, Puesta en Marcha encuesta) solicitados en Anexo N° 6-A y sin observaciones, identificando; la asignación de tiempos, ruta crítica y asignación de recursos y con plazos menores o igual a 4 semanas de implementación.	100
Cumple parcialmente, presenta carta Gantt con todos los ítems, describiendo los hitos (Desarrollo, Implementación, Pruebas, Capacitación, Puesta en Marcha encuesta) solicitados en Anexo N° 6-A con observaciones, identificando; la asignación de tiempos, ruta crítica y asignación de recursos y con plazos menores o igual a 4 semanas de implementación.	85
Cumple Parcialmente con lo exigido, presenta carta Gantt con todos los ítems,	65

describiendo los hitos (Desarrollo, Implementación, Pruebas, Capacitación, Puesta en Marcha encuesta) solicitados en Anexo N° 6-A con observaciones y No identificando: la asignación de tiempos, ruta crítica y asignación de recursos y con plazos menores o igual a 4 semanas de implementación.	
No cumple lo exigido, No presenta carta Gantt, No define todos los ítems solicitados en Anexo N° 6-A. El plazo de implementación es mayor a 4 semanas.	Se declara Inadmisibles

Nota: El detalle de las sucursales asignadas se observan en las bases técnicas, ítem cobertura.

Puntaje Planificación de Proyecto:

Se aplica la siguiente formula: ítem 2.1 = (Puntaje obtenido x 15%)

2.2.- Plan de implementación de la solución tecnológica (40%)

La propuesta debe ofertar según lo indicado en Anexo N° 6-B

Descripción	Puntaje
Cumple lo exigido, describe en forma correcta los 6 ítems definidos en Anexo N° 6-B	100
Describe los 6 ítems definidos en Anexo N° 6-B, pero existe ítem incompletos o con observaciones.	80
No describe todos los ítems definidos en Anexo N° 6-B	20
No se presenta Anexo N° 6-B	Se declara inadmisibles

Puntaje Plan de implementación de la solución tecnológica:

Se aplica la siguiente formula: ítem 2.2 = Puntaje obtenido x ponderador (40%)

2.3) Proyectos Referenciales (10%):

Se evaluará según lo indicado en el numeral 8.c.3 "PROYECTOS REFERENCIALES" de las bases administrativas y de acuerdo a lo registrado en el anexo.

Cantidad de Proyectos Referenciales, según antecedentes presentados en Anexo N°7-A, pero debidamente acreditados usando el Anexo 7-B.

Se aplica la siguiente formula: ítem 2.3 = Puntaje obtenido x ponderador (10%)

Descripción	Puntaje
Sobresaliente, se consideran mayor o igual a 3 proyectos de Sistema de Evaluación de Experiencia, con un mínimo de 10 Equipos de medición instalados y base de datos en tiempo real.	100
Destacado, se consideran igual a 2 proyectos de Sistema de Evaluación de Experiencia, con un mínimo de 10 Equipos de medición instalados y base de datos en tiempo real.	70
Positivo, se considera igual a 1 proyecto de Sistema de Evaluación de Experiencia, con un mínimo de 10 Equipos de medición instalados y base de datos en tiempo real.	40
No tiene proyectos implementados y comprobables o no presenta información	0

(*) Para que el proyecto sea contabilizado como experiencia, debe acompañarse el anexo 7-B, y la cantidad de equipos instalados debe estar indicado en anexo 7-A

Puntaje Proyectos Referenciales:

Se aplica la siguiente formula: ítem 2.3 = Puntaje obtenido x ponderador (5%)

2.4) Equipo de trabajo (5%):

Se evaluará según lo indicado en el numeral 8. “EQUIPO DE TRABAJO y CERTIFICACIONES” de las bases administrativas y de acuerdo a lo registrado en el anexo N° 8.

Cantidad de Profesionales que formarán parte del equipo de trabajo, según antecedentes presentados en el Anexo N° 8.

Descripción	Puntaje
Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que a lo menos cuente con: - Un Gerente de Proyectos - Y con 2 integrantes o más, que cuenten con conocimientos en el desarrollo de proyectos de encuestas en tiempo real.	100
Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que a lo menos cuente con: - Un Gerente de Proyectos - Y con 1 integrantes o más, que cuenten con conocimientos en el desarrollo de proyectos de encuestas en tiempo real.	70
Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que a lo menos cuente con: - Un Gerente de Proyectos - Y con 1 integrantes o más.	20
No presenta profesionales y/o Gerente de proyecto	INADMISIBLE

Puntaje de Equipo de Trabajo:

Se aplica la siguiente fórmula: ítem 2.5 = Puntaje obtenido x ponderador (5%)

2.5 Certificaciones de la empresa (5%)

La declaración afirmativa (SI) en la FICHA ELECTRÓNICA DE LA OFERTA y la copia escaneada de la respectiva certificación vigente, implican 100 puntos. La declaración negativa (NO) o la omisión de la respuesta implica 0 puntos. El puntaje por el sub-criterio “Certificaciones” se obtendrá como el puntaje ponderado de la tabla siguiente:

Descripción	Puntaje
NCh- ISO 27001 ó ISO 17799 ó BS7799	100
	50
NCh-ISO 9001 ó ISO 22301 ó BS 25999-2	
No se adjuntan certificados de normas mencionadas anteriormente	0

Se debe completar el Anexo 6-C y adjuntar las copias escaneadas de las certificaciones. Si no se adjuntan las certificaciones, entonces, no se evalúa esa certificación.

Se aplica la siguiente fórmula: ítem 2.5 = Puntaje obtenido x ponderador (5%)

PUNTAJE OFERTA TÉCNICA = (puntaje 2.1 + puntaje 2.2 + puntaje 2.3 + puntaje 2.4 + puntaje 2.5 x ponderador (75%))

Nota:

FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en Anexos N° 6- C, y N° 7- A. 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.

9.3.3 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	30 puntos

mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.	
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:

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

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 "Oferta Técnica"
- Mejor puntaje en subcriterio "Planificación de Proyecto".
- Mejor puntaje, en criterio "Oferta Económica".

De persistir el empate se procederá a través de sorteo.

9.4 ACTA DE EVALUACION

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión de Evaluación que hayan concurrido con su asistencia al acuerdo de proposición. Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas e indicará al proponente que se sugiere adjudicar la licitación, o en su defecto se propondrá declarar desierto el proceso.

En caso de que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta de las ofertas que no fueron evaluadas por estimarse que son inadmisibles, especificando, respecto de cada una de ellas, los numerales que habrían sido vulnerados y fundamentan tal calificación.

9.5 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 DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL**, 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.

10. 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.

11. 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 chileproveedor, 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.

En el caso que el adjudicatario fuese una UTP, y alguno de sus integrantes estuviere afecto a la inhabilidad del artículo 4°, inciso 6°, la UTP deberá informar por escrito al FONASA, en un plazo de cinco (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 podrá ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado.

Luego del retiro de alguno de sus miembros, la UTP debe continuar funcionando con al menos 2 integrantes. Si la integración no cumple con el mínimo recién indicado 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, pudiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado.

Con todo, FONASA sólo podrá dejar sin efecto la adjudicación original y adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, dentro del plazo de sesenta (60) días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

12. ANTECEDENTES DEL CONTRATO

12.1 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 envía para suscripción, FONASA lo tendrá por desistido de la oferta, y hará efectiva la respectiva garantía.

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 procedentes 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 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 no deberán acompañar estos documentos si ellos, u otros antecedentes den cuenta indubitada de la existencia o no de deudas laborales y previsionales por el adjudicatario
- Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

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.

12.2 Vigencia y Duración del Contrato:

La Vigencia del contrato será de **7 meses corridos**, plazo que corresponde al tiempo de ejecución de los servicios por el adjudicatario (**instalación/habilitación de los dispositivos y ejecución del estudio**). 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.

12.3 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 al 5% 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 DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL**" 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 15 de las bases administrativas que rigen este contrato, y para el pago de multas, según lo previene el numeral 13 y numeral 14 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 ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL**".

Asimismo, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato podrá ser otorgada en uno o más instrumentos, siempre que en su conjunto correspondan a los valores por los cuales deben ser emitidas.

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

12.4 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 14 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.

12.5 Contrato y documentos que integran la relación contractual:

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 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, 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.

13. 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 instalación y habilitación del servicio contratado definida en bases =1,5 UF por día de atraso. Con excepción, cuando se trate de problemas provenientes de la Institución.
- Retraso en los tiempos de respuestas de las incidencias y fallas en la plataforma de medición. En caso de ser mayor a lo establecido en la propuesta técnica, se aplicará el descuento contabilizando 1,5 UF por día de no respuesta a la incidencia desde solicitud reportada por Fonasa. Con excepción, cuando se trate de problemas provenientes de la Institución.

a) Utilización de la Unidad de Fomento.

En todos los casos anteriores, en que el valor de la multa esté expresado en Unidades de Fomento (UF), la transformación a moneda de curso legal para efectos del pago de éstas, deberá ser de acuerdo al valor de la UF correspondiente al día en que la resolución que aplicó la multa, quede ejecutoriada.

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.

b) 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 15.

14. 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.

15. 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:

- a. 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.
- b. Disolución de la sociedad del Adjudicatario.
- c. 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.
- d. Por caso fortuito o fuerza mayor.
- e. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- f. 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 se verifique nuevamente una disminución notoria, evaluada y certificada por el FONASA de las condiciones adjudicadas y/o capacidades técnicas del adjudicatario que vaya en desmedro de la calidad del servicio contratado, sólo procederá dar curso al término anticipado del contrato, sin la posibilidad de otorgamiento de un plazo para subsanar las observaciones.
- g. Incumplimiento de la cláusula de confidencialidad señalada en las presentes bases.
- h. 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.
- i. 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.
- j. 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.
- k. Si los representantes o el personal dependiente del adjudicatario, cometen fraude, corrupción, soborno, extorsión, coerción o colusión.
- l. Incumplimiento de lo establecido en las cláusulas referidas a Subcontratación y Cesión del Contrato, respectivamente.
- m. El monto del total de las multas exceda 30% del valor total del contrato.
- n. Ocultamiento de información relevante para la ejecución del respectivo contrato, que afecte a alguno de los integrantes de la UTP.
- o. 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 . 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. 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.

16. 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 15 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.

17. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del contrato, para lo cual se designa como Administrador del Contrato a Jefe Depto. Experiencia de Usuarios o quien le subroge 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.

18. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

18.1 Facturación

La facturación de los servicios contratados se realizará por Estado de Pago debidamente recepcionado, conforme a lo indicado en las Bases Técnicas.

La facturación será por mes vencido en 7 cuotas mensuales iguales, las que corresponderán al precio total del contrato, establecido en la oferta económica (Anexo 5), dividido en 7 cuotas.

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

La factura deber incluir el N° de Orden de Compra y debe ser enviada en formato XML en la casilla de correo informada al SII intercambio@fonasa.cl.

18.2 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 17 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.

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 período 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.

18.3 Plazo de devolución de facturas

Para efectos de lo dispuesto en la ley 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura, se deja establecido que el FONASA dispondrá de 8 días corridos para reclamar el contenido de la factura.

18.4 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.

19. 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.

El adjudicatario no debe registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. En el evento de que al iniciar la ejecución del contrato existan deudas de esta naturaleza, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo 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 15 de las Bases Administrativas.

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

Todo personal que contrate el 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.

20. SUBCONTRATACION

Durante la ejecución del contrato el adjudicatario sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas y previa autorización por parte de FONASA. Corresponderá al administrador del contrato de Fonasa, calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular. En todo caso, la subcontratación no podrá superar el 30% del valor total del contrato.

- El SUBCONTRATISTA deberá estar inscrito en el registro de proveedores de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, para que FONASA pueda autorizar su subcontratación.

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

- Conforme al artículo 76 del DS 250/04 de Hacienda, la contratación de terceros por parte de la ADJUDICATARIA en calidad de subcontratistas que trabajen con él en las materias de esta licitación, conforme al artículo 76 del DS 250/04 de Hacienda sólo puede referirse a una parcialidad del contrato y no libera la ADJUDICATARIA de la responsabilidad ante FONASA en relación a los plazos, contenido y calidad de los servicios, productos u otras materias subcontratadas. FONASA, 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.

- Se deja establecido que lo único que no se puede subcontratar es la administración y explotación de la aplicación para el Sistema de Gestión de Turnos.

- FONASA no intervendrá en ninguna discrepancia, reclamo o juicio que pudiere producirse entre la ADJUDICATARIA y sus subcontratistas o entre dos o más subcontratistas o terceros, los cuales consecuentemente nada podrán exigir de FONASA por obligaciones no cumplidas por la ADJUDICATARIA.

-En caso que la ADJUDICATARIA utilice los servicios de terceros, arriendo de computadores u otros equipos, o de especialistas de cualquier índole, será la única y total responsable por dichos servicios, del cumplimiento de los plazos y de la correcta y oportuna coordinación de los mismos con los trabajos que efectúa directamente y del pago de las sumas de dinero que puedan adeudarse o anticiparse a los subcontratistas por tales servicios, como igualmente de los impuestos de cualquier naturaleza que los pudieran gravar, y responsabilidades laborales, así como de los daños que ellos ocasionasen a las instalaciones o intereses de FONASA. Todo lo anterior sin perjuicio de la aplicación de la ley de subcontratación.

21. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS

El contratante no podrá, en caso alguno, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la presente licitación y, en especial, los establecidos en el contrato definitivo, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley N°19.886. La infracción de esta prohibición dará derecho a FONASA a poner término anticipado al contrato.

Lo anterior es sin perjuicio de la transferencia que se pueda efectuar con arreglo a las normas del derecho común de los documentos justificativos de los créditos que emanen del respectivo contrato.

22. FACTORING.

Se deja establecidos que FONASA, conforme a lo establecido en el artículo 75 del Reglamento de la Ley N° 19.886, deberá cumplir con lo establecido en los contratos de factoring suscritos por sus adjudicatarios, sólo en la medida que aquellos contratos sean notificados oportunamente y siempre y cuando no existan obligaciones o multas pendientes derivadas de la ejecución del contrato; de lo contrario el contrato de factoring no será oponible a FONASA.

23. 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.

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.

24.1. 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.

Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades que al respecto le corresponden a la Contraloría General de la República en el ejercicio de sus funciones.

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.

24.2 MONTO ESTIMADO DEL CONTRATO

El monto del presupuesto estimado para este contrato es de \$ 23.143.000.- **Impuesto incluido**, monto que no obliga al Fondo a la ejecución total de este presupuesto. El servicio tendrá una **duración máxima de 7 meses corridos**.

25. AUMENTO O DISMINUCIÓN 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 DEL ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES"** y cuyo vencimiento debe exceder en 60 días hábiles 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 12.3.

26. OTRAS REGULACIONES DE UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

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

Para tales efectos, deberá informarlo por escrito a FONASA, en un sobre caratulado "Licitación Pública **ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL** del Fondo Nacional de Salud". Una vez iniciado la ejecución del contrato, el integrante que se retira de una UTP no puede ser reemplazado por otro integrante, aun cuando el integrante reúna características iguales o superiores al integrante retirado.

27. 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

FONASA requiere realizar un estudio con la finalidad de conocer la evaluación de la experiencia de servicio de los usuarios que visitan una sucursal en busca de solución a un requerimiento.

Lo anterior se efectuara mediante la contratación del servicio de medición y reportería de experiencia usuaria en 35 Sucursales Ágiles y Habilitadoras en tiempo real. Para lo cual se realizara una Marcha Blanca en sucursales en la Región Metropolitana (durante dos semanas) y en los que el modelo de atención no se ha aplicado, por lo tanto el tipo de pregunta y reportería serán distinta en ambos casos y se deberán adaptar una vez que la sucursal esté habilitada al nuevo modelo de atención.

2. Objetivo Estratégico

Conocer y mejorar la Experiencia de Servicio que recibe el usuario de ciertas sucursales de Fonasa a nivel nacional.

3. Objetivo general

Analizar la Experiencia de Servicio que recibe el usuario en sucursales de FONASA

Objetivos específicos

- Evaluar la Experiencia de Servicio del usuario en sucursales con implementación del Nuevo Modelo de Atención FONASA cuando corresponda.
- Evaluar la Experiencia de Servicio del usuario en sucursales de FONASA que no se han adecuado al nuevo modelo de atención.
- Identificar el impacto que ha tenido el nuevo modelo de atención en sucursales Ágiles y Habilitadoras, en relación a la experiencia de Servicio del usuario.
- Determinar el nivel de usabilidad de las pantallas táctiles en sucursales.
- Identificar las oportunidades de mejora del servicio de FONASA en sucursal

Metodología

Metodología de la encuesta será a lo más tres preguntas cuantitativas en pantalla táctil. Una de ellas corresponde a la identificación del usuario con run, la segunda considera la evaluación de la experiencia cuyo protocolo será con notas del 1 al 7. La última se definirá posteriormente adjudicada.

En cuanto a los tipos de reportería serán en tiempo real y según requisitos de Fonasa. Esto significa que permita la clara identificación de la matriz con sus respectivas variables a analizar, identificando preguntas y respuestas, así como la apertura por sucursales y fechas. Y sin límite en la cantidad de encuestas y usuarios del Dashboard

Grupo Objetivo

Usuarios que concurren a sucursales en busca de atención presencial.

Cobertura

- Se requiere implementar en un mínimo de 35 sucursales. El oferente puede proponer una cantidad mayor de sucursales.
- FONASA entregará el detalle de las ubicaciones de las sucursales que formaran parte del estudio.
- Los dispositivos deberán ser instalados y habilitados en las siguientes sucursales:

Dirección Zonal	N° de Sucursales a implementar
Dirección Zonal Norte (DZN)	Arica
	Iquique
	Antofagasta
	Calama
	Vallenar
	Copiapó
Dirección Zonal Centro Norte (DZCN)	Viña del Mar
	Valparaíso
	La Serena
	Coquimbo

	Quillota Quilpué Viña Norte Villa Alemana
Nivel Central (Región Metropolitana y VI)	Monjitas Plaza de Maipú Santa Lucía La Florida San Miguel Recoleta Ñuñoa Rancagua
Dirección Zonal Centro Sur (DZCS)	Concepción Talca Chillán Linares Curicó Los Ángeles Coronel
Dirección Zonal Sur (DZS)	Temuco Puerto Montt Valdivia Osorno Punta Arenas Coyhaique
Total	35

4. Duración del servicio

El servicio tendrá una **duración máxima de 7 meses corridos**.

5. De las etapas de desarrollo y ejecución del servicio

- Plan de trabajo: Este plan debe contener las etapas del estudio (detallar en Anexo N° 6 A).

- **Desarrollo:** Esta etapa comprende el levantamiento de las sucursales, la adquisición del equipamiento de medición, levantamiento de base de datos, digitalización con panel virtual en línea para funcionarios de FONASA. Desarrollo de preguntas de acuerdo a experiencia.

- **Implementación:** Operación del equipamiento y encuesta en línea con reportería asociada.

- **Pruebas:** Levantamiento de pruebas de funcionamiento y operación del estudio de experiencia. Pruebas de conexión, cantidad de respuestas, tasa de fallas entre otras

- **Capacitación:** La capacitación debe ser dirigida a los Asesores de Salud de cada sucursal, como también a los Jefes de Sucursal y quien defina el responsable del contrato. La capacitación debe ser realizada previa a la puesta en marcha de la medición, con un tiempo estimado no inferior a los 30 minutos.

- Análisis de la información: Definir explícitamente las metodologías de reportería que serán proporcionados durante el estudio, (detallar en anexo N° 6 B)

Los módulos con el estudio de experiencia deben implementarse en cada sucursal identificada en esta base de licitación, para lo cual se deben configurar al menos 3 preguntas cualitativas a desarrollarse, las que pueden ser caracterizadas para su observación de forma cuantitativa.

La metodología debe considerar un repositorio o base de datos de cada una de las encuestas desarrolladas en una matriz que permita identificar al menos:

- Fecha de respuesta (día, mes, año)
- Horario
- Preguntas
- Respuestas
- Sucursal

La base de datos debe incluir un sistema de monitoreo o estado de operatividad de la red, así como también la medición de aquellos intervalos que no se han registrado respuestas al estudio de Experiencia.

Para el desarrollo, se debe monitorear la operación de los equipos o pantallas ante fallas del servidor central (base de datos) así como de su conexión con esta.

Finalmente la metodología del estudio debe contener informes o reportería en tiempo real.

6. Servicios o productos mínimos entregables del estudio

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

- Informe con el detalle de las pantallas entregadas según sucursal en el cual se observe fecha de instalación, fecha de inicio de la medición, preguntas desarrolladas, personal capacitado.
- Informe mensual con la descripción del servicio incluyendo todas las sucursales y las bajas en cobertura si es que existieran. Más las entrega de las Base de datos con recuperación de información en tiempo real. El Informe debe incluir la medición efectuada, todos los registros asociados a cada medición, reportes de fallas, tiempo en línea de la medición, fecha del registro, horario.
- Informe final de los resultados y análisis referidos del estudio, incluyendo las bases de datos. El informe final debe contener análisis de los resultados obtenidos de manera global como desagrupados por sucursales, N° de respuestas, indicadores asociados a la medición, cantidad de sucursales, tiempo de medición, entre otros.

Además el Estudio de experiencia en Sucursales Ágiles y Habilitadoras en tiempo real debe al menos contar con:

- Habilitación de módulo de encuesta considerando gráficas y leyendas que indique el FONASA.
- Mostrar en pantallas táctil las preguntas y respuestas posibles que puedan ser programadas desde servidor central permitiendo la recopilación de los datos en un informe tipo según requerimientos de Fonasa.
- El equipo debe ser instalado en un soporte cuya altura debe ser según los estándares internacionales. Además se debe adaptar al espacio propio de cada sucursal, tanto en ubicación como en infraestructura: pared, vidrio o pilar).
- Considerar componentes de seguridad durante la implementación y ejecución de las encuestas, en caso de robos o pérdidas.
- El oferente debe describir el tipo de conexión del dispositivo: punto de datos o chip 3G y enchufes a conexión red eléctrica.
- Solución de contingencia ante falla de su plataforma inicial
- La mesa de ayuda del adjudicado debe estar disponible y favorecer el contacto a través de mail, call center u otros servicios de conformidad a los tiempos de trabajo requeridos por Fonasa.
- Plan de mantención evolutiva: Soporte de todos los componentes de la solución, así como cambios de piezas, mantención con el objeto de limpiar, revisar estado operativo de las partes móviles, cambiar componentes con desgaste por uso normal del equipamiento y revisión de irregularidades que eventualmente se presenten con el fin de mantener los equipos contratados en su condición normal de operación
- Plan de Capacitación.

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

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

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

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

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

Proveedor :.....

Nombre Representante Legal :.....

Rut Representante Legal :.....

Firma Representante Legal :.....

Fecha :.....

ANEXO N° 1-B

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS

PERSONA NATURAL

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

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.

Proveedor :.....

Rut :.....

Firma :.....

Fecha :.....

ANEXO N° 2-A

DECLARACIÓN JURADA

PERSONA JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

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

Que ninguno de nuestros socios o integrantes, es un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19653 de Ministerio 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.

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.

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.

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 :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 2 – B
DECLARACIÓN JURADA
PERSONA NATURAL
LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

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

Que no soy un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni encontrarme unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19.653 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia del año 2000, ni ser socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tener participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o sus parientes sean accionistas, ni ser socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.

No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; 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.

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.

NOMBRE :

RUT :

FIRMA :

FECHA :

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

ANEXO N° 3 - A
DATOS DEL OFERENTE
LICITACIÓN PÚBLICA

"ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL"

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

b) DATOS REPRESENTANTE LEGAL	
NOMBRE	
RUT	
CORREO ELECTRÓNICO	

c) DATOS DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	
NOMBRE	
RUT	
FONO FIJO	
FONO CELULAR	
CORREO ELECTRÓNICO	
DIRECCIÓN	

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados

ANEXO Nº 3 - B

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ACREDITANDO VERACIDAD DE LA OFERTA
LICITACIÓN PÚBLICA

"ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL"

Santiago,.....

Señores:
Fondo Nacional de Salud.
Presente.

El firmante, en su calidad de Oferente o de representante legal del Oferente, (nombre razón social de la empresa), RUT, de la licitación pública, 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 de mi representada.

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

ANEXO N°4

CALENDARIO LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD Y LUGAR
1er día de publicación de las bases en el mercado público	A partir de las 09:00 horas	Publicación del llamado a licitación y calendario en el sitio www.mercadopublico.cl
Entre los días 3 y 4 corridos posteriores al día de la publicación de las bases en el mercado público	De 9:00 a 17:00 horas	Recepción de formulación de consultas y aclaraciones en el sitio www.mercadopublico.cl efectuadas por escrito, por parte de los interesados, a través del Portal www.mercadopublico.cl
6 días corridos posteriores a la publicación de las bases en mercado público	Desde las 17:00 horas	Emisión y publicación de respuestas a consultas y aclaraciones efectuadas por los oferentes en el portal www.mercadopublico.cl
Hasta el día 10, corridos posteriores a la publicación de las bases en mercado público	Hasta las 16: horas	Presentación y Recepción de las propuestas en el portal www.mercadopublico.cl . Las ofertas no ingresadas en el portal, no se considerarán válidas
10 días corridos posteriores a la publicación de las bases en mercado público	Hasta 16:00 horas	Recepción del Documento de garantía de seriedad de la oferta, en Oficina de Partes, según las condiciones señaladas en el numeral 7 y 8 de las Bases Administrativas.
10 días corridos posteriores a la publicación de las bases en mercado público	A partir de las 16:05	Apertura Electrónica de las ofertas, validando los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal.
Entre el 11 y 15 día corridos posterior al día de la publicación		Evaluación de las Ofertas
20 días corridos posteriores a la publicación de las bases en mercado público	A partir de las 17:00 horas	Adjudicación/Desierta: Notificación del resultado de la adjudicación de la licitación , mediante la publicación de la resolución que la adjudique o declare desierta.
Entre el 40 y 50 días corridos posterior al día de la publicación de la adjudicación	Hasta las 17:00 horas	Periodo de firma del contrato después de notificada la resolución de adjudicación.

Si el día de la actividad señalada, corresponde a fin de semana o feriado, se traslada al día hábil siguiente.

ANEXO N° 5

FORMULARIO PROPUESTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

Servicio Estudio de Experiencia en Tiempo Real por 7 meses en 35 sucursales en todo el país	Precio Total, IVA incluido para todo el proyecto
Servicio de Hosting y Plataforma tecnológica: costos de todo el período (habilitación y ejecución de encuestas) por servicios, incluye administración, Mesa ayuda, explotación de la solución, software base de la pantalla, y sistema de monitoreo en tiempo real, semanal, mensual.	
Considera servicio de provisión de módulo de encuesta, instalación, software y licencias de uso, configuración, pantalla, sonido, imagen Institucional de las pantallas y el soporte.	
Soporte y Mantenimiento de Pantallas: considera repuestos para las pantallas y sus respectivos soportes y fijación (seguro de los equipos).	
El servicio incluye el retiro, traslado, instalación y habilitación de los equipos a las sucursales señaladas (35).	
Precio Total (\$) con IVA incluido	

Precio por cuota mensual (35 pantallas) = (Precio Total) / 7 meses, en pesos, IVA incluido.

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 6- A

PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO
(Se debe dar respuesta detallada a los siguientes ítems)
-Presentación de la Carta Gantt del proyecto completo:

El plazo de implementación no puede en ningún caso podrá ser mayor a 4 semanas, en caso contrario la oferta será INADMISIBLE

Describir los Hitos principales: (indicar tiempos de ejecución, recursos asignados y, descripción de la actividad.

-Desarrollo:

-Implementación:

-Pruebas:

-Capacitación:

-Puesta en Marcha Encuesta:

*Nota: La capacitación debe ser dirigida a los Asesores de Salud de cada sucursal, como también a los Jefes de Sucursal y quien defina el responsable del contrato. La capacitación debe ser realizada previo a la puesta en marcha de la medición.

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 6-B

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

Describir en detalle cada ítem de este Anexo	
1	Implementación de los módulos en cada sucursal
2	Configuración de las 3 preguntas a utilizar en la encuesta
3	Conectividad del Sistema y Bases de Datos de las encuestas
4	Implementación del Sistema de monitoreo de operatividad y de intervalos de respuesta.
5	Operación local de las pantallas ante fallas del servidor central
6	Generación de reportaría en tiempo real

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

**ANEXO N° 6-C
CERTIFICACIONES DE LA EMPRESA
LICITACIÓN PÚBLICA**

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

Certificaciones

	Cumple	No cumple
NCh- ISO 27001 ó ISO 17799 ó BS7799		
NCh-ISO 9001 ó ISO 22301 ó BS 25999-2		

Identificación del oferente:

Nombre persona natural o nombre del representante legal

Firma

Fecha

**ANEXO N° 6-D
REQUISITOS MÍNIMOS
LICITACIÓN PÚBLICA**

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

Servicios Requeridos	Pág
Requerimientos obligatorios y no evaluables (requisitos mínimos)	
Habilitación de módulo de encuesta considerando gráficas y leyendas que indique el FONASA.	
Mostrar en pantallas táctil las preguntas y respuestas posibles que puedan ser programadas desde servidor central permitiendo la recopilación de los datos en un informe tipo según requerimientos de Fonasa.	
El equipamiento debe incluir una pantalla táctil de tamaño estándar, siendo de utilidad para los distintos usuarios de Fonasa. Permitiendo al beneficiario responder de forma fácil y al paso.	
El equipo debe ser instalado en un soporte cuya altura debe ser según los estándares internacionales. Además se debe adaptar al espacio propio de cada sucursal, tanto en ubicación como en infraestructura: pared, vidrio o pilar).	
Considerar componentes de seguridad durante la implementación y ejecución de las encuestas, en caso de robos o pérdidas.	
El oferente debe describir el tipo de conexión del dispositivo: punto de datos o chip 3G y enchufes a conexión red eléctrica.	
Solución de contingencia ante falla de su plataforma inicial	
La mesa de ayuda del adjudicado debe estar disponible y favorecer el contacto a través de mail, call center u otros servicios de conformidad a los tiempos de trabajo requeridos por Fonasa.	
Plan de mantención evolutiva: Soporte de todos los componentes de la solución, así como cambios de piezas, mantención con el objeto de limpiar, revisar estado operativo de las partes móviles, cambiar	

componentes con desgaste por uso normal del equipamiento y revisión de irregularidades que eventualmente se presenten con el fin de mantener los equipos contratados en su condición normal de operación	
Plan de Capacitación	

ANEXO N° 7 - A
PROYECTOS REFERENCIALES
LICITACIÓN PÚBLICA

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”

Nombre Institución	Descripción del Proyecto	total tótem instalados	Año inicio Servicio	Año termino Servicio	Total años	Nombre Contacto	Email y Teléfono Contacto
			2016	2016	1		
			2017	2017	1 (ejemplo)		
			2018		etc		
			2019				
			2020				
			2021				
			Total Años= suma columna total años		=años de experiencia		

Nota:

- i. Si el oferente no tiene proyectos, deberá igualmente presentar este anexo señalando que no posee experiencia.
- ii. Para que el proyecto sea contabilizado como experiencia, debe acompañarse el Anexo 7-B, donde se compruebe la experiencia a través del certificado de implementación y funcionamiento exitoso que acredite el cliente.
- iii. Al menos debe existir un proyecto por año para sumar a Total Años
- iv. En caso de diferencia entre el valor indicado en “Total Años” y la suma de esa columna, primará el cálculo que haga FONASA.
- v. Solo se consideran proyectos realizados en Chile.

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 7 - B**CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EXITOSO****LICITACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”**

En mi carácter de administrador del Contrato de la empresa manifiesta lo siguiente:

Que la empresa prestó servicios asociados al proyecto durante los años

Que los servicios realizados por parte de la empresa estuvieron apegados al contrato, por lo que informo que estoy conforme con el funcionamiento del servicio prestado.

.....

Nombre Cliente firma cliente

Oferte :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

NOTA: El presente CERTIFICADO deberá ser firmado por el cliente que recibió los servicios de la empresa que postula a esta licitación.

Solo se consideraran proyectos ejecutados en Chile

ANEXO N° 8**EQUIPO DE TRABAJO****LICITACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”**

N°	NOMBRE COMPLETO	RUT	PROFESIÓN	CARGO O ROL EN EL PROYECTO
1				
2				
3				
...				
n				

(agregar las filas que sean necesarias)

N° 7.2 EXPERIENCIA Y CERTIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE COMPLETO		
RUT		
CERTIFICACIONES EN EL PRODUCTO BASE DE LA SOLUCIÓN	Nombre de las certificaciones	
	1	
	2	
	3	
EXPERIENCIA EN PROYECTOS SIMILARES	Nombre de los proyectos	Institución e indicar contacto, comuna

Observación:

Incluir fotocopia del certificado de título por cada persona identificada en el equipo de trabajo, estos no serán contabilizados si no se presentan las fotocopias del Título.

Las certificaciones de cada profesional en la versión del producto base de la solución, Estudio de Experiencia en tiempo Real, deben adjuntarse en su respectiva fotocopia, estos no serán contabilizados si no se presentan las fotocopias de la certificación.

Completar tantas fichas como profesionales certificados participaran en el Proyecto.

Sólo se contabilizarán aquellos proyectos nuevos o distintos, no a continuidades de proyectos o contratos.

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 9

**DIRECCIÓN DE LAS SUCURSALES EN DONDE INSTALAR LOS
EQUIPOS DE ESTUDIO DE EXPERIENCIA
LICITACIÓN PÚBLICA**

“ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES ÁGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”**LISTADO 1:**

N°	Zona	SUCURSAL	CIUDAD	COMUNA	Cantidad Pantallas
1	DZN	Sucursal Plaza Norte	Antofagasta	AVENIDA NICOLAS TIRADO S/N°	1
2	DZN	Sucursal Vallenar	Vallenar	CALLE RAMIREZ N°1092, ESQ. COLCHAGUA	1
3	DZN	Sucursal Iquique	Iquique	CALLE OBISPO LABBE	1

				N°986	
4	DZN	Sucursal Copiapó	Copiapó	CALLE ATACAMA N°870	1
5	DZN	Sucursal Calama	Calama	CALLE COBIJA N°2033	1
6	DZN	Sucursal Arica	Arica	CALLE CRISTOBAL COLÓN N°335	1
7	DZCN	Sucursal Coquimbo	Coquimbo	CALLE ALDUNATE N°1354	1
8	DZCN	Sucursal La Serena	La Serena	CALLE EDUARDO DE LA BARRA N°346	1
9	DZCN	Sucursal Quilpué	Quilpué	CALLE BLANCO ENCALADA N°1023 LOCAL 5	1
10	DZCN	Sucursal Quillota	Quillota	CALLE RAMÓN FREIRE N°285	1
11	DZCN	Sucursal Valparaíso	Valparaíso	AVENIDA ERRAZURIZ N°1150	1
12	DZCN	Sucursal Villa Alemana	Villa Alemana	CALLE BUENOS AIRES N° 739	1
13	DZCN	Sucursal Viña Del Mar	Viña Del Mar	CALLE ARLEGUI N°215	1
14	DZCN	Sucursal Viña Norte	Viña Del Mar	CALLE 14 NORTE N°951, LOCAL SUR 4	1
15	NC	Sucursal La Florida	La Florida	AVENIDA VICUÑA MACKENNA PONIENTE N°6001	1
16	NC	Sucursal Recoleta	Independencia	AVENIDA RECOLETA N°2746, LOCALES 1 Y 2	1
17	NC	Sucursal San Miguel	San Miguel	AVENIDA JOSE MIGUEL CARRERA N°5728	1
18	NC	Sucursal Monjitas	Santiago	SAN ANTONIO N°459	1
19	NC	Sucursal Plaza Maipú	Maipú	ALBERTO LLONA N°1770	1
20	NC	Sucursal Santa Lucía	Santiago	MIRAFLORES N°176	1
21	NC	Sucursal Ñuñoa	Ñuñoa	IRARRAZAVAL N°3120 Y N°3130 LOCAL 3 Y 4	1
22	NC	Sucursal Rancagua	Rancagua	CALLE ESTADO N°101	1
23	DZCS	Sucursal Concepción	Concepción	CALLE CASTELLÓN N°435	1
24	DZCS	Sucursal Talca	Talca	CALLE 6 ORIENTE N°1218	1
25	DZCS	Sucursal Chillán	Chillán	CALLE 18 DE SEPTIEMBRE N°801	1
26	DZCS	Sucursal Linares	Linares	CALLE LAUTARO N°514-C	1
27	DZCS	Sucursal Curicó	Curicó	CALLE CARMEN N°560, EDIFICIOS PUBLICOS	1
28	DZCS	Sucursal Coronel	Coronel	CALLE LOS CARRERA N°772	1
29	DZCS	Sucursal Los Ángeles	Los Ángeles	CALLE ALMAGRO N°417	1
30	DZS	Sucursal Temuco	Temuco	CALLE ANTONIO VARAS N°669	1
31	DZS	Sucursal Puerto Montt	Puerto Montt	Benavente N°840, Puerto Montt	1
32	DZS	Sucursal Valdivia	Valdivia	CALLE PÉREZ ROSALES N°645, LOCAL 1	1
33	DZS	Sucursal Osorno	Osorno	CALLE LOS CARRERAS N°774	1
34	DZS	Sucursal Coyhaique	Coyhaique	EUSEBIO LILLO N° 377	1
35	DZS	Sucursal Punta Arenas	Punta Arenas	CALLE BORIES N°432	1

2. Llámese a Licitación Pública para “ESTUDIO DE EXPERIENCIA EN SUCURSALES AGILES Y HABILITADORAS EN TIEMPO REAL”.

3. Remítase copia de esta resolución al Administrador Institucional del Lobby, en particular a lo referido a la Comisión Evaluadora de Ofertas, señalado en el 9.1 de las presentes bases.
4. Publíquese en el sistema Lobby los integrantes de esta Comisión Evaluadora, mientras dure la licitación, período comprendido desde la publicación de esta resolución en el sistema www.mercadopublico.cl hasta la fecha de adjudicación.
5. 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.
6. . Publíquese este documento, correspondiente a las Bases Administrativas y Técnicas y sus Anexos, en el sitio www.mercadopublico.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.

"Por orden del Director"



**CAROLINA ROJAS MUÑOZ
JEFE(A)
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN**

CRM / JFD / SOB / CTV / psa

DISTRIBUCIÓN:

DPTO. EXPERIENCIA DE USUARIOS
DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO
DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
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

fGG7PpJg

Código de Verificación