



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

RESOLUCIÓN EXENTA 2B N° 8974 / 2021

MAT.: APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS TÉCNICAS Y SUS ANEXOS PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA “SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES” PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD

SANTIAGO , 04/10/2021

VISTOS:

Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud; la Ley N° 19.886, y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda; Res Ex Ra 139/1226/2020 Nombra a Jefa de División Administración; Ley N° 21.289, del Ministerio de Hacienda, que fija el presupuesto para el sector público año 2021; Resolución Exenta 4A/N° 28/2019, del Fondo Nacional de Salud, lo señalado en las Resoluciones N°7 y N°8, de 2019 y N°16 de 2020, todas 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 trámites de los usuarios en forma presencial y en nuestro sitio la web que en busca de solución a un requerimiento, para brindar una atención oportuna, expedita y ordenada con los mejores niveles de servicio a los asegurados.
3. Que, revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
4. 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.
5. 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, por lo que en uso de mis facultades, dicto la siguiente

RESOLUCIÓN:

1. **APRUÉBENSE** las siguientes bases administrativas y técnicas, con sus anexos para la licitación pública “**SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES**”, cuyo texto es del siguiente tenor:

BASES ADMINISTRATIVAS

NOMBRE Y DATOS BÁSICOS: CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN.

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre de la Licitación | Licitación Pública para “ SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES ” |
| Descripción | “Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de comprender la experiencia de los usuarios en tramites presenciales y digitales”. |
| 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. OBJETO DE LA LICITACIÓN.

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 y a través de portal web.

Debido a lo anterior Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de conocer la evaluación de la experiencia de servicio de los usuarios que realizaron de manera presencial o web algún tipo de trámites, buscando resolver una solicitud.

El objeto del servicio, es caracterizar y medir los niveles de experiencia y de satisfacción del servicio (en adelante también, la "medición") percibido por los usuarios de Fonasa que realizan tramites presenciales y digitales a lo largo del país. El presente servicio deberá analizar los resultados y generar recomendaciones de mejora para la institución.

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 al reglamento de 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 con 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"), se debe tener presente que dicho requerimiento de inscripción le será exigido previo a la firma del contrato.

Debe tenerse presente que no podrán participar en esta licitación aquellas personas que se encuentren en alguna de las situaciones contempladas en el inciso sexto del artículo 4° de la ley N°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 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 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 del FONASA de verificar esta información, en los registros que para tal efecto lleva la Dirección del Trabajo, en cualquier momento, publicación, consultas y aclaraciones, presentación de la oferta, apertura de las ofertas, evaluación de las ofertas, adjudicación o durante la operación de la licitación.

Del mismo modo, quedan excluidos de esta licitación las personas jurídicas que hayan sido condenados a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, por los delitos previstos en los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter de la Ley General de Pesca y Acuicultura, en el artículo 27 de la ley N°19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° número 2) 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/o personal involucrado, no podrán disponer de ese material ni usarlo de forma alguna, sin la autorización por escrito del Director del FONASA.

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 relación con datos personales de los asegurados del FONASA, 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 o filtración por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información, facultará al FONASA, según corresponda, para poner término anticipado al contrato, mediante el respectivo acto administrativo, notificada al adjudicatario infractor; 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 de acuerdo con las normas que rigen la responsabilidad por el hecho ajeno. En el evento de que dicha responsabilidad no sea aplicable, el adjudicatario será solidariamente responsable de las acciones de sus empleados, consultores y 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.

El proveedor adjudicado no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución de los servicios licitados, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información, que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de la ejecución de la licitación, o de cualquier actividad relacionada con éste.

El proveedor, así como su personal dependiente, que de una u otra manera se hayan vinculado a la ejecución de los servicios licitados, en cualquiera de sus etapas, deberán guardar confidencialidad sobre los antecedentes vinculados con el desarrollo de dichos servicios.

La responsabilidad del respectivo proveedor en este ámbito será solidaria respecto de la de sus representantes, personeros, empleados y subcontratistas.

El proveedor debe dar garantías respecto al resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el FONASA el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes.

De acuerdo con lo anterior:

1) El proveedor se obliga en forma irrevocable a que toda la información que el FONASA le haya proporcionado o le proporcione con motivo de los servicios contratados, tendrá el carácter confidencial, cualquiera sea la forma o formato a través del cual se exprese dicha información, sea que se contenga en documentos, memorandos, escritos de otra naturaleza, discos, cintas, archivos computacionales o cualquier otra forma.

2) El proveedor solo utilizará la información confidencial con el fin de alcanzar los objetivos del respectivo servicio contratado y no divulgará, publicará ni permitirá la publicación de todo o parte de la información confidencial. Asimismo, adoptará las medidas que sean pertinentes para que su personal solo tenga acceso a la información confidencial que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el en el respectivo contrato. Lo anterior en conformidad a lo dispuesto en la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.

Al momento de la terminación, por cualquier causa, de la presente licitación, el proveedor deberá restituir, según lo indique el comprador, toda copia, resumen o extracto de ésta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, discos, cintas, o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma en ninguna forma.

3) En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el adjudicatario se viere obligado a divulgar todo o parte de la información confidencial, deberá notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia al comprador.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del proveedor durante la vigencia de la presente licitación, o después de su finalización, dará lugar al comprador a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el proveedor responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

Esta obligación de confidencialidad no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo tanto el prestador como las personas que participaron en la licitación y ejecución del contrato.

4. ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y SUS ANEXOS.

Las Bases Administrativas y Técnicas y los 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 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 el numeral siguiente.

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

6. 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 éstas.

6.2 Consultas, Aclaraciones de oficio por el FONASA:

Los participantes u oferentes 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 de oficio por el FONASA sólo se podrán formular por escrito, a través del portal www.mercadopublico.cl.

El Fondo Nacional de Salud responderá las consultas y podrá emitir aclaraciones de oficio 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 un plazo adicional máximo de 5 días corridos para la adecuación de las ofertas, y se hará mediante resolución que producirá sus efectos una vez totalmente tramitada. Los plazos del Calendario serán ajustados en el mismo acto resolutorio y publicándose en el portal www.mercadopublico.cl, en los términos que expresa el artículo 19 del decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

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.

Sólo las garantías de seriedad y de fiel y oportuno cumplimiento del contrato se entregarán, en un sobre cerrado indicando el nombre de la propuesta, en la Oficina de Partes, Monjitas 665, piso 1, Santiago, en la fecha que se señala en el Calendario General.

6.4 Apertura de las Ofertas Técnicas y Económicas:

La apertura de las ofertas recibidas en el portal www.mercadopublico.cl se realizará en forma electrónica, en la fecha y hora definida en el Calendario General, oportunidad en que sólo se verificará el documento de Garantía de Seriedad de la Oferta, en los términos señalados en el numeral 7 de estas bases. El resto de los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, serán evaluados por la Comisión Evaluadora nombrada en el numeral 12.1 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 12.3 de estas bases, levantando la correspondiente Acta de Evaluación.

6.5 Adjudicación, Declara Desierta o Revoca:

La adjudicación de esta licitación se hará por resolución de la jefatura de la División de Administración del Fondo Nacional de Salud, la que se dictará en el plazo señalado en el Calendario General y se publicará en el portal www.mercadopublico.cl, una vez totalmente tramitada.

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

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 la Comisión Evaluadora de Ofertas 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 supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, éste plazo podrá extenderse hasta por un plazo máximo de 30 días hábiles, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información en el portal www.mercadopublico.cl, precisando el nuevo plazo, lo que no constituirá una modificación del pliego de condiciones. Esta decisión se comunicará a través del acta de la Comisión Evaluadora de Ofertas.

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 Garantía por seriedad de la Oferta, en favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto de \$ 200.000.- (Doscientos mil pesos), indicando en su glosa "**GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA DEL "SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRÁMITES PRESENCIALES Y DIGITALES"**", y deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable, que permita el cobro de la misma de manera rápida y efectiva. Tendrá vigencia de 60 días corridos desde la fecha de cierre de recepción de las ofertas.

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 de ID de las presentes bases del portal www.mercadopublico.cl, rotulado "**LICITACION "SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRÁMITES PRESENCIALES Y DIGITALES" DEL FONDO NACIONAL DE SALUD"**".

Esta garantía será custodiada por el Subdepartamento 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 y bastará con que el documento respectivo sea adjuntado en portal www.mercadopublico.cl en la sección "Anexos Administrativos", sin que sea necesario su ingreso a través de Oficina de Partes del Fondo Nacional de Salud.

En el caso del adjudicatario, la garantía le será devuelta una vez que suscriba el contrato correspondiente y efectúe 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 y 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 de seriedad de la oferta o este no fuera emitido de acuerdo con las reglas establecidas en 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 o 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.

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 propuesta.
- b) Si la Comisión Evaluadora comprueba que la información presentada por el oferente no es fidedigna, por cualquier medio que resulte procedente.
- c) Si siéndole adjudicada la licitación:
 - 1) No entrega la garantía de fiel cumplimiento de contrato dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, o
 - 2) No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, o
 - 3) No suscribe el contrato dentro del plazo de 7 días corridos contados desde que el FONASA le remita el texto al adjudicatario para su firma.
- 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 se 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 de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl, dentro del plazo de 10 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.

8. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Los participantes deberán presentar sus ofertas en el portal www.mercadopublico.cl, a más tardar en la fecha y hora de cierre indicada en el Calendario General (Anexo N°4).

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.

Las ofertas deberán contener en formato electrónico o digital, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Antecedentes administrativos.
- b) Propuesta Técnica.
- c) Propuesta Económica.

a) ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

Todos los participantes, sean éstos personas naturales, jurídicas o uniones temporales de proveedores (UTP) reguladas en el artículo 67 bis del Reglamento de la ley N°19.886, deberán presentar en formato electrónico o digital, en la sección anexos administrativos del portal www.mercadopublico.cl, el Anexo N° 3-A, denominado "Datos del Oferente", que contenga los datos de identificación del oferente, este documento deberá contener su nombre o razón social, el número de RUT de la empresa o cédula nacional de identidad del oferente, según corresponda, el nombre y número de cédula nacional de identidad del representante legal, si se trata de una sociedad y el domicilio comercial, número de teléfono y correo electrónico.

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

- a) Declaración Jurada Simple del participante, empresa o unión temporal de proveedores (UTP), que declare:
 - (i) que no se encuentra en alguna de las situaciones contempladas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la ley N°19.886, esto es, que al momento de la presentación de la oferta no han sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años;
 - (ii) que ninguno de sus socios tenga la calidad de funcionario directivo del Fondo Nacional 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;
 - (iii) que no ha sido condenado por delitos concursales, según la nueva ley de quiebras (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta o suscribir el contrato,
 - (iv) 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 los artículos 8° número 2) y 10 del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; y
 - (v) 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 Y 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 respectivo integrante, según sea el caso.
- b) Declaración jurada simple acreditando la veracidad de la oferta (Anexo N° 3-B).
- c) Declaración Jurada simple según la cual declara conocer y aceptar las presentes bases de licitación (Anexo N° 1-A y 1-B).
- d) Certificado de vigencia de la sociedad o personalidad jurídica del oferente, en el caso de personas jurídicas.
- e) 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 dicha modalidad.

b) OFERTA 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-B de los requisitos mínimos.

Se debe completar y adjuntar el Anexo 6-B 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.

b.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-Puesta en marcha de estudio- Análisis de datos y Entrega de informes.

El plazo de desarrollo e implementación debe ser menor o igual a 12 semanas para trámites en sucursales (20) y pagina web, en caso contrario la oferta será INADMISIBLE.

La ejecución del estudio de experiencia debe considerar un periodo de 3 meses.

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

b.2) PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN

La propuesta técnica, en lo referido al Plan de Implementación de la medición de experiencia y satisfacción debe cumplir y dar respuesta con lo indicado en el ANEXO N°6-B. Este plan debe ser detallado y dar cuenta de la implementación de la medición (encuesta), indicando la forma de operar la base de datos asociada al estudio.

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

b.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 detallados y los contactos. Para que los proyectos sean contabilizados, debe acompañarse el ANEXO N° 7-B "**CERTIFICADO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN 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.

b.4) EQUIPO DE TRABAJO

Se debe adjuntar una nómina resumen del equipo de trabajo que estará a cargo del proyecto, de acuerdo con el formato del Anexo N°8. En caso contrario, el equipo de trabajo no será contabilizado.

Por cada miembro del equipo de trabajo se deben adjuntar las fotocopias de certificación de título, en caso contrario la persona no será contabilizada como parte del equipo.

El equipo del proyecto debe considerar un gerente de proyecto y un equipo de profesionales.

El plan de trabajo debe ser concordante con la carta Gantt que se declara en Anexo N°6 A y Anexo N°8 (organización del trabajo y personal de la consultora). En caso de no presentación de este Anexo N°8 o no indicar, la oferta será declarada INADMISIBLE.

b.5) CALIDAD DE LA PROPUESTA METODOLOGICA

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

c) OFERTA ECONÓMICA:

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

La propuesta Económica debe contener:

Propuesta Económica, el precio total del contrato con IVA

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.

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder el siguiente monto (Impuestos incluidos) \$23.700.000.

8.1 DISCREPANCIAS ENTRE FICHA ELECTRÓNICA Y ANEXOS

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

9. VIGENCIA DE LA OFERTA

Las ofertas que presenten los proponentes deberán tener una vigencia mínima de 60 días corridos, a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas. En caso que el oferente no explicita este plazo de validez de la oferta, se entenderá que acepta la vigencia antes señalada.

10. APERTURA DE LAS OFERTAS

Sólo se procederá a revisar ofertas enviadas electrónicamente vía el portal www.mercadopublico.cl.

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

Asimismo, el FONASA declarará inadmisibles aquellas ofertas que no presenten la garantía de seriedad de la oferta, según lo dispuesto en el numeral 7 de estas Bases, lo que se consignará en la respectiva acta de evaluación.

En caso de discrepancias entre la ficha electrónica del portal y los anexos acompañados, prevalecerá la información contenida en los anexos.

10.1 Errores u omisiones detectados durante la evaluación.

El FONASA solicitará a los oferentes, durante el proceso de evaluación, 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.

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

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

Finalmente, el Fondo Nacional de Salud declarará inadmisibles aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos señalados en las presentes Bases Administrativas y Técnicas que lleven aparejada expresamente dicha consecuencia, y podrá declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resultaren convenientes a sus intereses, debiendo dejarse constancia en la respectiva acta de apertura o evaluación. En ambos casos la declaración deberá realizarse mediante resolución fundada.

11. SOLICITUD DE ACLARACIONES

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

12. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

12.1 Comisión Evaluadora:

El análisis, estudio y ponderación de las ofertas que se presenten a la licitación, corresponderá a una Comisión de Evaluación integrada por funcionarios del Fondo Nacional de Salud, que se designa en este acto, de acuerdo al siguiente detalle:

| Cargo | Nombre |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Jefe Depto. Experiencia de Usuarios | Silvana Oyanedel Becerra |
| Director Zonal Centro Sur | Carlos Ainsa Abatte |
| Director Zonal Centro Norte | Rodrigo Reyes Bohle |

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

Los integrantes de la Comisión Evaluadora no podrán aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren aquélla.

Del mismo modo, no podrán aceptar ningún donativo de parte de terceros. Entiéndase como terceros, entre otros, a las empresas que prestan servicios de asesoría, o bien, sociedades consultoras, asociaciones, gremios o corporaciones.

La integración de la Comisión Evaluadora estará disponible a través 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 de la Institución 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 estas no resulten convenientes a los intereses de la Institución.

12.2 Criterios de Admisibilidad

Previo a la evaluación de las ofertas, la Comisión de Evaluación deberá revisar el cumplimiento de los "Criterios de Admisibilidad", esto es, que el oferente haya presentado la garantía de seriedad de la oferta y adjuntado los Anexos N° 5, N°6-A, 6-B, N°7-A, 7-B, N°8 y N°9, detallando las especificaciones solicitadas. Si no presenta la garantía de seriedad de la oferta; o no adjunta los anexos indicados; o las especificaciones señaladas en dichos anexos son inferiores a lo que se solicita en las presentes bases, la oferta no será evaluada y será declarada inadmisibles.

En caso de no cumplir en todo o parte de los criterios de admisibilidad, la oferta será declarada inadmisibile y no será evaluada.

12.3 Criterios de evaluación de Ofertas:

Los criterios objetivos de evaluación, sus factores y sus ponderaciones se indican en el cuadro siguiente:

| FACTORES | PONDERACION |
|--|-------------|
| 1.- OFERTA ECONÓMICA (OE) | 25% |
| 2.- OFERTA TÉCNICA (OT) | 70% |
| 2.1) Planificación de Proyecto (15%) | 15% |
| 2.2) Plan de implementación de la medición de Experiencia y Satisfacción (20%) | 20% |
| 2.3) Proyectos Referenciales (5%): | 5% |
| 2.4) Equipo de trabajo (5%): | 5% |
| 2.5) Calidad de la propuesta metodológica (25%) | 25% |
| 3.- CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS FORMALES (CRF) | 5% |
| TOTAL GENERAL FACTORES | 100% |

12.4 Cálculo de los Criterios

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

12.4.1 OFERTA ECONÓMICA (OE) (25%)

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

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

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

$$\text{Puntaje Precio} = \text{Puntaje Obtenido} \times \text{Ponderador}$$

12.4.2 OFERTA TÉCNICA (OT) (70%):

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 (Producto1, producto2 y Producto 3) 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 12 semanas de ejecución | 100 |
| Cumple parcialmente, presenta carta Gantt con todos los ítems, describiendo los hitos (Producto1, producto2 y Producto 3) 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 12 semanas de ejecución | 85 |
| Cumple Parcialmente con lo exigido, presenta carta Gantt con todos los ítems, describiendo los hitos (Producto1, producto2 y Producto 3) 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. | 65 |
| 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 Inadmisibile |

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

Nota: Las encuestas deben ser realizadas en un plazo máximo de 3 semanas a contar de la experiencia obtenida en Fonasa por parte del usuario. Fonasa, entregará la contactabilidad el martes de la segunda semana de realizado el trámite.

Puntaje Planificación de Proyecto:

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

Plan de implementación del Servicio de Medición de Experiencia y Satisfacción (20%)

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 en la oferta | Se declara inadmisibles |

Puntaje **Plan de implementación del Servicio de Medición de Experiencia y Satisfacción:**

Se aplica la siguiente formula: ítem 2.2 = Puntaje obtenido x ponderador (20%)

Proyectos Referenciales (5%):

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 N° 7-A.

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 (5%) .

| Descripción | Puntaje |
|--|---------|
| Sobresaliente, se considera mayor o igual a 3 proyectos de Sistema de Medición de Experiencia y Satisfacción. | 100 |
| Destacado, se consideran igual a 2 proyectos de Sistema de Medición de Experiencia y Satisfacción. | 70 |
| Positivo, se considera igual a 1 proyecto Sistema de Medición de Experiencia y Satisfacción. | 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%)

Equipo de trabajo (5%):

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

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

| Descripción | Puntaje |
|--|---------|
| Equipo de profesionales con conocimiento en el servicio de medición de experiencia y satisfacción 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 medición de experiencia y satisfacción. | 100 |
| Equipo de profesionales con conocimiento en el servicio de medición de experiencia y satisfacción 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 medición de experiencia y satisfacción. | 70 |
| Equipo de profesionales con conocimiento en el servicio de medición de experiencia y satisfacción que a lo menos cuente con: - Un Gerente de Proyectos | 20 |

| | |
|---|-------------|
| - Y con 1 integrantes o más. | |
| No presenta profesionales y/o Gerente de proyecto con conocimiento en el servicio de medición de experiencia y satisfacción | INADMISIBLE |

Puntaje de Equipo de Trabajo:

Se aplica la siguiente fórmula: ítem 2.4 = Puntaje obtenido x ponderador (5%)

CALIDAD DE LA PROPUESTA METODOLOGICA (25%)

Se evaluará de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 9 de las presentes bases de licitación, conforme a lo siguiente:

| Factor 5: Calidad de la propuesta Metodológica | | | |
|--|---|---|---------|
| Dimensión | Subdimensión | Indicadores | Puntaje |
| Metodología | Subdimensión 1: Propuesta de herramientas a utilizar en la etapa cualitativa de la medición | Se propone utilizar 3 o más herramientas de recolección y/o análisis y comunicación de información cualitativa de los servicios y usuarios en evaluación. | 20 |
| | | Se propone utilizar 2 herramientas de recolección y/o análisis y comunicación de información cualitativa de los servicios y usuarios en evaluación. | 10 |
| | | Se propone utilizar 1 herramienta de recolección y/o análisis y comunicación de información cualitativa de los servicios y usuarios en evaluación | 0 |
| | Subdimensión 2: Número de medidas para aumentar la tasa de contactabilidad y participación de la muestra | Propuesta técnica con la mayor cantidad de medidas (justificadas y descritas con claridad) para aumentar contactabilidad y participación de las personas seleccionadas en la muestra, incluyendo los casos en donde los registros sean insuficientes y/o de mala calidad | 20 |
| | | Propuesta técnica con el segundo lugar en cantidad de medidas (justificadas y descritas con claridad) para aumentar contactabilidad y participación de las personas seleccionadas en la muestra, incluyendo los casos en donde los registros sean insuficientes y/o de mala calidad | 10 |
| | | Propuesta técnica con el tercer lugar (o posterior) en cantidad de medidas (justificadas y descritas con claridad) para aumentar contactabilidad y participación de las personas seleccionadas en la muestra, incluyendo los casos en donde los registros sean insuficientes y/o de mala calidad | 5 |
| | | Otras propuestas | 0 |
| | Subdimensión 3: Control y estándar de calidad | Se proponen criterios, con acciones claras y verificables, respecto del control y calidad en la aplicación de la técnica (supervisión), el tratamiento de la información (digitalización y validación) y el resguardo de la información | 20 |
| | | Se proponen criterios, con acciones parciales (se indica la acción, pero no se detallan las actividades o descripción de cómo se implementan) y verificables, respecto del control y calidad en la aplicación de la técnica (supervisión), el tratamiento de la información (digitalización y validación) y el resguardo de la información. | 10 |
| | | No se proponen criterios verificables respecto del control y calidad en la aplicación de la técnica (supervisión), el tratamiento de la información (digitación y validación) y el resguardo de la información. | 0 |
| Subdimensión 4: Análisis de resultados | El análisis de resultado contiene 3 de los siguientes ítems: | 20 | |

| | | | |
|--|---|---|-----------|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1 Incorpora las características básicas de la metodología (cuestionario tipo) así como los requerimientos del modelo descritos en las bases técnicas 2 Presenta un modelo de análisis de resultados que permite la identificación de: (1) grupos particulares o específicos que requieran de tratamiento por separado, (2) dimensiones de la experiencia medida que tengan mayor impacto en las variables dependientes, y (3) otros análisis que potencien los dos puntos anteriores. 3 Presenta una metodología y/o acciones para vincular los hallazgos de la etapa cualitativa con la etapa cuantitativa. | |
| | | <p>El análisis de resultado contiene 2 de los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Incorpora las características básicas de la metodología (cuestionario tipo) así como los requerimientos del modelo descritos en las bases técnicas. 2 Presenta un modelo de análisis de resultados que permite la identificación de: (1) grupos particulares o específicos que requieran de tratamiento por separado, (2) dimensiones de la experiencia medida que tengan mayor impacto en las variables dependientes, y (3) otros análisis que potencien los dos puntos anteriores. 3 Presenta una metodología y/o acciones para vincular los hallazgos de la etapa cualitativa con la etapa cuantitativa. | 10 |
| | | <p>El análisis de resultado contiene 1 de los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Incorpora las características básicas de la metodología (cuestionario tipo) así como los requerimientos del modelo descritos en las bases técnicas. 2 Presenta un modelo de análisis de resultados que permite la identificación de: (1) grupos particulares o específicos que requieran de tratamiento por separado, (2) dimensiones de la experiencia medida que tengan mayor impacto en las variables dependientes, y (3) otros análisis que potencien los dos puntos anteriores. 3 Presenta una metodología y/o acciones para vincular los hallazgos de la etapa cualitativa con la etapa cuantitativa. | 0 |
| | Subdimensión 5: Reporte y comunicación de resultados | El reporte y comunicación de resultados contiene 3 de los siguientes ítems: | 20 |

1. Propone informes de resultados que incluirán representaciones gráficas convencionales en estudios de experiencia de usuarios, que permitan las técnicas de análisis estadísticos, incluyendo visualizaciones gráficas interactivas, y material de trabajo para que las instituciones puedan desarrollar talleres de análisis de resultados.

2. Detallan y justifican acciones y/o metodología de presentación de resultados y un taller de análisis (presencial o virtual) de la información del estudio para profesionales de Fonasa.

3. Se propone material comunicacional para presentar los resultados de la encuesta tanto a directivos, funcionarios y ciudadanía.

4. Se adjuntan ejemplos de material comunicacional generado en proyectos anteriores para comunicación interna, pública, seminarios etc. *(en caso de contener información privada se puede tarjar la información confidencial)*

El reporte y comunicación de resultados contiene 2 de los siguientes ítems:

1. Propone informes de resultados que incluirán representaciones gráficas convencionales en

10

estudios de experiencia de usuarios, que permitan las técnicas de análisis estadísticos, incluyendo visualizaciones gráficas interactivas, y material de trabajo para que las instituciones puedan desarrollar talleres de análisis de resultados.

2. Detallan y justifican acciones y/o metodología de presentación de resultados y un taller de análisis (presencial o virtual) de la información del estudio para profesionales de Fonasa.

3. Se adjuntan ejemplos de material comunicacional generado en proyectos anteriores para comunicación interna, pública, seminarios etc. *(en caso de contener información privada se puede tarjar la información confidencial)*

4. Se adjuntan ejemplos de material comunicacional generado en proyectos anteriores para comunicación interna, pública, seminarios etc. *(en caso de contener información privada se puede tarjar la información confidencial)*

El reporte y comunicación de resultados contiene 1 de los siguientes ítems:

1. Propone informes de resultados que incluirán representaciones gráficas convencionales en

0

estudios de experiencia de usuarios, que permitan las técnicas de análisis estadísticos, incluyendo visualizaciones gráficas interactivas, y material de trabajo para que las instituciones puedan desarrollar talleres de análisis de resultados.

2. Detallan y justifican acciones y/o metodología de presentación de resultados y un taller de análisis (presencial o virtual) de la información del estudio para profesionales de Fonasa.

3. Se adjuntan ejemplos de material comunicacional generado en proyectos anteriores para comunicación interna, pública, seminarios etc. *(en caso de contener información privada se puede tarjar la información confidencial)*

4. Se adjuntan ejemplos de material comunicacional generado en proyectos anteriores para comunicación interna, pública, seminarios etc. *(en caso de contener información privada se puede tarjar la información confidencial)*

Se aplica la siguiente fórmula: $\text{Item 2.5} = (\text{Puntaje obtenido} \times \text{ponderador (25\%)})$

$\text{PUNTAJE OFERTA TÉCNICA} = (\text{puntaje 2.1} + \text{puntaje 2.2} + \text{puntaje 2.3} + \text{puntaje 2.4} + \text{puntaje 2.5}) \times \text{ponderador (70\%)}$

Nota: FONASA dentro de sus facultades, podrá corroborar la información declarada en Anexo 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.

12.4.3 CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE DE REQUISITOS FORMALES (CRF) (5%):

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

| Presentación de antecedentes | Puntaje |
|------------------------------|---------|
|------------------------------|---------|

| | |
|---|------------|
| Presenta todos los antecedentes solicitados, sin requerir salvar errores u omisiones. | 100 puntos |
| Presenta antecedentes para salvar errores u omisiones formales o que se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación. | 30 puntos |
| No presenta la totalidad de los antecedentes solicitados en bases | 0 puntos |

Luego se aplica la fórmula:

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

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

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

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.

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes del Comité de Evaluación.

Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas e indicará al o los proponentes que se sugiere adjudicar la licitación, o en su caso se propondrá declarar desierto el proceso. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta de las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de bases, especificando los numerales que habrían sido vulnerados.

El FONASA se reserva el derecho de adjudicar la licitación al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aun cuando su oferta no sea la de más bajo precio, adjudicar total o parcialmente a uno o más oferentes, o rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la licitación.

12.5 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 **"SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES"** PARA EL 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 inadmisibles.

13. ADJUDICACIÓN

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

La adjudicación 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. Dicho acto administrativo deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las bases, hayan permitido al adjudicatario 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.

14. FACULTAD DE DEJAR SIN EFECTO LA ADJUDICACIÓN

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 por una causal existente al momento de presentar la oferta, de acuerdo a los términos de la ley N°19.886 y su Reglamento, el FONASA podrá dejar sin efecto a su respecto la adjudicación, procediéndose el cobro de la garantía de seriedad de la oferta en los términos del numeral 7, debiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para el FONASA.

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

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 indicado en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley N°19.886, o el integrante de la UTP que se retira es alguno de los que hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta, la adjudicación deberá ser dejada sin efecto, debiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para el FONASA.

Con todo, el FONASA solo 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.

15. CONTRATO Y DOCUMENTOS QUE INTEGRAN LA RELACION CONTRACTUAL

15.1 Suscripción del contrato:

Resuelta y notificada la adjudicación de la oferta, el oferente celebrará un contrato con el FONASA para la ejecución de los servicios que correspondan. El contrato será enviado por el FONASA al adjudicatario para su firma dentro del plazo de 10 (diez) días corridos contado desde la recepción de los documentos que debe entregar el prestador para la confección del contrato.

Si el proveedor no firma, por cualquier razón, los contratos dentro del plazo de 7 días corridos contado desde que se le envíe el respectivo instrumento para su suscripción, FONASA lo tendrá por desistido de la oferta, y hará efectiva la respectiva garantía.

En cualquier caso, el contrato deberá ser suscrito por el adjudicatario dentro del plazo máximo de 30 días corridos posteriores al día de la notificación de la adjudicación.

Para proceder a la firma del respectivo contrato el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl.

Asimismo, para proceder a la confección del contrato, el adjudicatario deberá hacer entrega de los siguientes documentos en el plazo de 10 días corridos contado desde la solicitud de antecedentes que realice FONASA:

a) Fotocopia simple del rol único tributario (RUT), tratándose de personas jurídicas. Si es persona natural, se acompañará fotocopia simple de su cédula de identidad.

b) 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 persona jurídica. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos u otros antecedentes que den cuenta indubitada de la existencia y vigencia de la sociedad, se encuentren disponibles en dicho registro a la fecha de apertura de las ofertas.

c) Identificación del representante legal, con los documentos que acrediten su personería vigente y fotocopia simple de su cédula de identidad.

d) Certificado de vigencia social, si correspondiera según letra b).

e) 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 (www.chileproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos, u otros antecedentes den cuenta indubitada de la existencia o no de deudas laborales y previsionales por el adjudicatario.

f) Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Adicionalmente, en el caso de que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Proveedores, ésta deberá adjuntar, conforme lo establece el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras y Contratación Pública, el documento que formalice la unión entre ellos, el que deberá constar por escritura pública, conteniendo el siguiente detalle:

a) La solidaridad entre las partes respecto de las obligaciones que deriven de la licitación.

b) El nombramiento del representante o apoderado común con poderes suficientes.

c) La razón social que facturará y a la cual se la harán los pagos.

d) Vigencia de la UTP, el que no puede ser inferior a la vigencia del contrato señalado en estas bases.

En caso de que el adjudicatario no se inscriba en forma oportuna en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, o no entregue la documentación señalada en el plazo dispuesto por el FONASA, se entenderá que éste no acepta la adjudicación, por lo que el FONASA lo tendrá por desistido de la oferta y hará efectiva la respectiva garantía.

15.2 Vigencia y Duración del contrato:

La Vigencia del contrato será de **4 meses**, plazo que incorpora el tiempo de ejecución de los servicios por el adjudicatario (**Producto 1, 2 y 3**). 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 Servicio.

No se podrán estipular anticipos de ninguna especie.

15.3 Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del 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 10 días corridos contados la solicitud que realice FONASA, 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: **"PARA GARANTIZAR DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL "SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES"**

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total del contrato más 90 días corridos contados desde la fecha de término del mismo.

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

Esta garantía será custodiada por el 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 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 "SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES"**.

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

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.

15.4 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:

- a) Si el oferente adjudicado luego de firmado el contrato se desistiere de llevar a cabo los servicios objeto de la contratación.
- b) Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al contrato.
- c) 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 relación con los trabajadores asignados al cumplimiento del contrato respectivo.
- d) En caso de hacerse efectivo el pago de alguna multa aplicada al contratante, de conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 16.1 de estas bases.
- e) En caso de terminar anticipadamente el contrato por alguna de las causales contempladas en el numeral 17 cuya causa sea imputable al adjudicatario.

15.5 Contrato y documentos que integran la relación contractual:

El contrato será redactado por la Fiscalía del Fondo Nacional de Salud, según corresponda, de conformidad a las presentes Bases Administrativas, Técnicas y Anexos, a la Resolución de Adjudicación y a la oferta adjudicada y contemplará a lo menos los siguientes aspectos:

- a) Objeto del contrato
- b) Precio de los servicios, con indicación de su forma de pago.
- c) Vigencia del contrato.
- d) Multas y su aplicación.
- e) Causales de terminación anticipada del contrato.
- f) Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.
- g) Designación de un Administrador del Contrato.
- h) Cláusula de total confidencialidad.
- i) Cláusula de subcontratación.
- j) Cláusula de cesión.

k) Prórroga de competencia, a los tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad y comuna de Santiago.

l) Documentos que integran y complementan la relación contractual, prevaleciendo las Bases por sobre los otros documentos y, que se detallan a continuación:

- Bases Administrativas y Técnicas y sus anexos correspondientes.
- Consultas, aclaraciones y complementos, y las correspondientes respuestas y aclaraciones si las hubiere.
- Oferta Técnica y Económica adjudicada, en lo que no contravenga a las disposiciones de las Bases Administrativas y Técnicas.
- Resolución de adjudicación del oferente adjudicado.

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

16. MULTAS POR INCUMPLIMIENTO

El Fondo Nacional de Salud, previa proposición del Administrador del Contrato, estará facultado para aplicar multas, por las infracciones y por los montos que se señalan a continuación:

- Retraso en aplicación 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 entrega de los resultados del servicio contratado definida en bases =1,5 UF por día de atraso. Con excepción, cuando se trate de problemas provenientes de la Institución.

A) TOPE DE MULTAS:

El monto total de las multas no podrá exceder del 10% del valor total estimado del contrato. De cumplirse este tope se podrá hacer efectiva la causal de término anticipado señalada, en la letra m) del numeral 17.

B) EQUIVALENCIA DE LA UNIDAD DE FOMENTO PARA EL PAGO DE MULTAS:

Para el pago o descuento de multas, según sea el caso, el monto en UF será el valor que resulte de la conversión de la UF a pesos chilenos al día que la resolución que aplica las multas quede ejecutoriada.

El Fondo podrá descontar las multas directamente de la facturación o hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato, por el monto respectivo. Procederá esta última situación cuando las facturaciones sean inferiores a las multas aplicadas a firma. En este último caso, la adjudicataria deberá reponer en su totalidad la garantía, de no hacerlo, se aplicara lo establecido en la letra K) del numeral 17 de las bases administrativas.

Las multas deberán ser enteradas por el infractor en Tesorería de FONASA, Nivel Central dentro del plazo de diez (10) días hábiles contado desde que la resolución que aplica la multa quede ejecutoriada. En caso de incumplimiento, el FONASA podrán descontar las multas directamente del estado de pago más próximo.

Con todo, el proveedor podrá siempre pagar el total de la multa mediante un vale vista a nombre del FONASA el cual debe ser ingresado en la Oficina de Partes de FONASA. 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 respectiva 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 cinco (5) días hábiles siguientes contados desde que el FONASA le comunique que hará efectivo el cobro de la misma, so pena del término anticipado del contrato, sin derecho a indemnización alguna.

16.1 Procedimiento para aplicación de multas:

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

- a) Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte del FONASA, se le notificará al coordinador del contrato, por vía electrónica, indicando, la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto probable de la multa.
- b) A contar de la fecha del despacho de la notificación electrónica precedente, el adjudicatario tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles, para efectuar sus descargos, 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.
- c) 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 20 (veinte) días hábiles para adoptar la decisión definitiva, mediante resolución, notificándose por vía electrónica al coordinador del contrato.
- d) A contar de la fecha de la notificación de la resolución a que refiere el literal anterior, la Adjudicataria podrá interponer los Recursos establecidos en la Ley N° 19.880 en los plazos y en la forma que para cada caso corresponda.

17. 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 prestador, 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) Cuando lo exija la seguridad nacional o el interés público.
- f) Disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA, de las condiciones adjudicadas y/o capacidades técnicas del adjudicatario (equipos, infraestructura, profesionales) que vaya en desmedro de la calidad del servicio contratado, y no subsanado en el plazo de 30 días corridos, contado desde la constatación del hecho.

En caso de ser subsanado las faltas anteriormente descritas, pero posteriormente tener nuevamente, una disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA, de las condiciones adjudicadas y/o capacidad técnica del adjudicatario que vaya en desmedro de la calidad del servicio contratado, solo procederá dar curso al término anticipado de 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 adjudicatario, de una o más de sus obligaciones que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, y que genere al FONASA un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- i) Antecedentes falsos o fraudulentos de certificaciones solicitadas en las Bases técnicas y Administrativas de esta Licitación.
- j) La falta de completitud, de integridad o inexactitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efectos de ser contratados, así como la adulteración y/u omisión de antecedentes presentados en su oferta.
- k) La falta de reposición oportuna de la totalidad de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, dentro de los plazos establecidos, como consecuencia de haberse hecho efectiva ésta para el pago de multas.

l) Si los representantes del adjudicatario o quienes ejercen labores de dirección y mando, así como el Coordinador del Contrato no observan los más altos niveles éticos o cometen fraude, corrupción, soborno, extorsión, coerción o colusión.

m) El monto total de las multas exceda 10% del valor total del contrato.

n) En caso que el adjudicatario 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.

o) Incumplimiento de lo establecido en las cláusulas referidas a subcontratación y cesión del contrato, respectivamente.

p) Ocultamiento de información relevante para la ejecución del respectivo contrato, que afecte a alguno de los integrantes de la UTP.

q) Si FONASA constatará de que los integrantes de la UTP constituyeran dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. De verificarse tal circunstancia, se remitirán los antecedentes pertinentes a la Fiscalía nacional Económica.

r) 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.

s) 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.

t) En caso de disolución de la UTP.

u) Tratándose de una UTP, cuando se retire alguno de sus integrantes, quedando la UTP con menos de 2 integrantes.

v) No acreditar mensualmente los pagos de remuneraciones, impositivos tributarios, previsionales, y aportes de seguridad social en general, de su personal mediante los documentos que FONASA solicite.

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 punto N° 16.1 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 por parte del FONASA.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y CONTRAPARTES DE LA ADJUDICATARIA

18.1 Administrador del contrato:

El Fondo Nacional de Salud supervisará el correcto, cabal y oportuno cumplimiento del contrato a través del Administrador del Contrato, correspondiente al Jefe(a) Depto. Experiencia de Usuarios o quien le subrogue.

En caso de delegación, esta será informada al coordinador del contrato del adjudicatario, mediante oficio ordinario notificado por vía electrónica.

Las funciones del administrador del contrato incluirán, entre otras:

- Coordinar las acciones pertinentes entre el FONASA y el prestador.
- Informa sobre los descargos en el caso de aplicación de multas.
- Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del contrato, en todos sus aspectos
- Supervisar la adecuada aplicación del mecanismo de facturación y pago de los servicios convenidos.
- Aprobar los informes que se reciban, previo informe favorable del Departamento de Asesoría Jurídico Administrativa, respecto de los componentes legales de dichos informes.

18.2 Coordinador del Contrato:

El adjudicatario deberá designar un Coordinador del Contrato titular y suplente, el que tendrá como función, a lo menos, las siguientes:

- Realizar el correcto proceso de pre facturación de los servicios.
- Representar al prestador, en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
- Establecer procedimientos para el control de la información manejada por las partes.
- Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación de este contrato.

Todo cambio, relativo a la designación del Coordinador, deberá ser informado al Administrador del Contrato, por el Representante Legal, dentro de las 24 horas siguientes, de efectuado el cambio.

FONASA utilizará el correo electrónico que los proponentes consignen en sus ofertas (Anexo N° 3-A sobre "Datos del Oferente"), como medio para efectuar cualquier notificación a que diera lugar la ejecución y la terminación del contrato si procediera, incluidas las notificaciones propias del procedimiento de aplicación de multas y término anticipado de contrato, el caso que sea procedente su aplicación.

19. FACTURACIÓN

19.1 FACTURACIÓN Y ESTADOS DE PAGO

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

La facturación se debe realizar en tres etapas:

Estado de Pago 1: Equivale al 20% del valor total del contrato, con la previa aprobación del administrador del contrato del Producto N°1, a través de Recepción Conforme del Servicio.

Estado de Pago 2: Equivale al 50% del valor total del contrato, con la previa aprobación del administrador del contrato del Producto N°2, a través de Recepción Conforme del Servicio.

Estado de Pago 3: Equivale al 30% del valor total del contrato, con la previa aprobación del administrador del contrato del Producto N°3, a través de Recepción Conforme del Servicio.

El pago se realizará por encuestas concretas y no por los intentos.

Del mismo modo, la facturación deberá incluir, de acuerdo con lo dispuesto por la ley N° 20.123 que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios, el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", acreditando así la ausencia de deuda por los conceptos antes mencionados.

Las facturas que correspondan deberán ingresarse a través de la casilla intercambio@FONASA.cl con copia a factcompras@FONASA.cl.

19.2 Pago:

El pago se efectuará en pesos chilenos, una vez que se encuentre totalmente tramitada la Resolución que aprueba el contrato, esté aceptada la orden de compra por el proveedor y contra presentación de la factura correspondiente.

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago de la factura se realizará mediante transferencia electrónica y dentro de los 30 días corridos de presentada la factura desde su recepción conforme, a través de la Tesorería General de la República y con Visto Bueno del Administrador del Contrato. De ser rechazada la factura 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.

Tratándose de un contrato de prestación de servicios, 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 deberán ser 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 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 cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales F30-1, 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.

El precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

19.3 Plazo de devolución de facturas:

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 3° de la ley 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura, se deja establecido que el FONASA dispondrá de 8 días corridos, contados desde la recepción de las respectivas facturas para reclamar en contra de su contenido.

19.4 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.

20 OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá cumplir estrictamente con las normas laborales y previsionales que regulen su actividad y calidad de empleador.

El adjudicatario deberá acreditar mensualmente los pagos de remuneraciones, imposiciones tributarias, previsionales, y aportes de seguridad social en general, de su personal mediante los documentos que el FONASA solicite, los que serán: planillas de cotizaciones y pago de remuneraciones de los trabajadores, certificados emitidos por la Inspección del Trabajo y/o Dirección del Trabajo, Formulario F-30-1 (solicitud de certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales).

En el caso que el adjudicatario no acredite el cumplimiento fiel, oportuno e íntegro de los pagos antes señalados, el FONASA podrá retener los dineros adeudados a sus trabajadores y pagárselos a éstos o a la institución previsional acreedora, conforme a lo establecido en el Código del Trabajo, sin perjuicio de hacer efectivo el término anticipado del contrato según establece la letra n) del numeral 17 de las Bases Administrativas.

Del mismo modo el adjudicatario deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales respecto de los subcontratistas de la empresa con sus trabajadores. En caso que los subcontratistas no acrediten el cumplimiento fiel, oportuno e íntegro de dichas obligaciones, el FONASA podrá retener los dineros adeudados a sus trabajadores y pagárselos a éstos o a la institución previsional acreedora, conforme a lo establecido en el Código del Trabajo y previo al pago de las facturas al proveedor.

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, de manera que los primeros estados de pago de este contrato deberán destinarse al pago de dichas obligaciones, si existieren, 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. El incumplimiento de esta obligación facultará al FONASA a terminar anticipadamente el contrato.

Todo personal que contrate el adjudicatario, y cuya dependencia sea directa con motivo de la ejecución de los servicios materia del presente contrato, no tendrá en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación o dependencia con el FONASA sino que exclusivamente con el adjudicatario, quien seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud de este contrato.

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

21. SUBCONTRATACIÓN.

La Adjudicataria podrá subcontratar uno o más de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la licitación, no superando el 20% del servicio entregado.

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

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

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

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

22. PROHIBICIÓN DE CESIÓN.

El adjudicatario no podrá, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen de la ejecución y cumplimiento del contrato y, en especial, los estipulados en el contrato definitivo, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 19.886, salvo norma legal especial que permita las referidas cesiones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

23. AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL SERVICIO

FONASA podrá requerir al proveedor la prestación de servicios adicionales, siempre que se relacionen directamente con el mismo, signifiquen una mejora a los servicios contratados y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. Por otra parte, y por razones fundadas el Fondo, podrá disminuir los servicios. Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 30%.

El aumento o 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 proveedor deberá necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas del aumento del monto del contrato, debiendo para tal efecto consignar una Garantía de Fiel Cumplimiento, tomada a la vista, en carácter irrevocable, y extendida a favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto equivalente al 5% del valor total del aumento del contrato, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL "SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES" DEL FONDO NACIONAL DE SALUD" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos al término del servicio.

24. PROPIEDAD INTELECTUAL.

El producto del trabajo que desarrolle el adjudicado o sus dependientes, con ocasión del contrato, como los informes u otros, serán de propiedad de FONASA quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo, por tanto, el adjudicado realizar ningún acto respecto de ellos, ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de FONASA.

25. CONDICIONES GENERALES.

25.1 Contacto 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.

25.2 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.

25.3 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, 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.

25.4 Monto estimado del contrato:

El monto del presupuesto estimado para este contrato es de \$ 23.700.000.- **Impuesto incluido**, monto que no obliga al Fondo a la ejecución total de este presupuesto. El servicio tendrá una **duración máxima de 3 meses corridos**.

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 **"SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRÁMITES PRESENCIALES Y DIGITALES"** 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.

BASES TÉCNICAS

1. Antecedentes

Fonasa requiere realizar un estudio con la finalidad de conocer la evaluación de la experiencia y satisfacción 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 de experiencia y satisfacción de trámites presenciales (20 Sucursales de Fonasa) y digitales con sus respectivos análisis e informes. Para lo cual se realizara medición de los principales tramites en sucursales del tipo Habilitadoras, Agiles y aquellas que aún no son parte del nuevo modelo de atención (personalizada y personalizada con autoatención).

Descripción del Nuevo Modelo de Atención Fonasa:

Se llama Modelo de Atención ágil, personalizado y habilitado, donde la experiencia Fonasa en la red de sucursales implica la implementación de nuevos estándares de servicio. Este nuevo modelo de atención coloca a los usuarios en el centro, para construir relaciones significativas en las interacciones de servicios presenciales. Creando confianza, protección y compromiso con nuestros beneficiarios.

Este modelo de sucursal tiene los siguientes fundamentos:

- Autoatención: Empoderar a los usuarios en las herramientas de auto-gestión, mediante la asistencia humana como un "respaldo". Esto permite a las personas tener una mejor experiencia de autoatención y mejorar los tiempos de atención.
- Educación y conexión: Crear una relación con los beneficiarios al proporcionar nuevas habilidades digitales, que les permitan interactuar en las futuras prestaciones de Fonasa de manera online.
- Asesoramiento: Gestionar, orientar y resolver con experticia los requerimientos más complejos de los usuarios/as.

Actualmente nuestras sucursales presenciales poseen los siguientes flujos de atención:

| Tipo de Sucursal | Roles en flujo de atención | | | | Equipamiento | |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|--------------|-----------------|
| | Asesor de Salud | Facilitador Autoatención | Gestor de Servicio | Facilitador Digital | Kioscos | Gestor de Turno |
| Personalizada | Si | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica |
| Personalizada con autoatención | Si | No Aplica | No Aplica | No Aplica | Si | No Aplica |
| Sucursal Ágil | Si | Si | No Aplica | No Aplica | Si | Si |
| Sucursal Habilitadora | Si | Si | Si | Si | Si | Si |

2. Objetivo Estratégico

Caracterizar y medir los niveles de experiencia y satisfacción de nuestros usuarios con los trámites presenciales y digitales, generando recomendaciones de mejora para la institución.

3. Objetivo general

Definir los viajes de experiencia para los trámites presenciales (sucursales agiles y habilitadoras) y digitales de Fonasa, determinando el nivel de satisfacción para cada uno de ellos.

Objetivos específicos

- Identificar los momentos de deleite y dolor para cada uno de los trámites digitales y presenciales de nuestros usuarios.
- Caracterizar la experiencia de trámites según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la institución.
- Medir el nivel de satisfacción de nuestros usuarios para cada uno de los trámites digitales y presenciales.
- Medir el indicador de esfuerzo de nuestros usuarios para cada uno de los trámites presenciales y digitales.

4. Metodología

Para medir la experiencia de los usuarios de los servicios se debe seguir los siguientes lineamientos:

a) Interacciones en canales de atención

b) Viajes del usuario, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el usuario. Ejemplo comprar un bono, solicitar afiliación a Fonasa.

c) Relación o vínculo que el usuario va generando con la organización en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella.

Este conjunto de elementos se relaciona con lo que se ha denominado la propuesta de valor que una empresa desarrolla y despliega para sus usuarios. A su vez se basa en cuatro atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes:

a) Elementos de carácter operacional:

- Efectividad o resolutivez: ¿hasta qué punto logró lo que necesitaba?
- Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?
- Personalización: ¿Que tan personalizado fue el servicio?

b) Indicador de esfuerzo: ¿Cuánto esfuerzo realice para efectuar el trámite?

Para la aplicación práctica de la medición se debe establecer los dos niveles de la experiencia sometido a estudio: viaje y tramite.

En el caso de las interacciones esta medición es más fácil ya que se posiciona al cliente en una interacción específica y se miden los tres componentes de la experiencia (funcional, operacional y emocional). Si bien esta opción es más simple de aplicar, entrega información de menor utilidad ya que las percepciones de los usuarios pueden estar influenciadas por interacciones que están "aguas arriba o abajo" de la interacción medida. Se deberán realizar todos los esfuerzos para que el objeto del estudio sea el viaje en su conjunto.

En el caso de un viaje se deben considerar tanto para el viaje en su conjunto, como para cada tramite, las percepciones de facilidad, resolutivez, personalización y esfuerzo.

5. Variable de Estudio

Se propone que la variable de estudio del nivel satisfacción de los usuarios, puede ser determinada mediante:

1. Evaluación del "viaje" (nota de 1 a 7). La pregunta textual es: "Y si piensa en la última vez que realizó el trámite de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho."

Además de esta variable dependiente, se solicita evaluar:

1. Evaluación del trámite en cada canal utilizado dentro del "viaje" (nota de 1 a 7).

Adicionalmente, el oferente deberá proponer modelos de análisis adicionales cuya finalidad sea identificar de manera robusta y significativa cuáles son los elementos principales que explican en mayor medida la satisfacción de los usuarios. Los análisis deben abordar también la identificación del impacto de aspectos relacionados con características de los usuarios y del tipo de servicio o atención (sucursal que lo atendió, tipo de canal, tipo de trámite, existencia de problemas, nivel de información, etc.) en sus percepciones y en los elementos que la explican.

El Marco muestral es el siguiente, el cual corresponde a los trámites realizados en promedio entre enero – abril 2021:

| Nombre del Trámite | Canal Presencial | Canal Digital |
|-----------------------------------|------------------|---------------|
| Venta de Bono | 108.823 | 68.687 |
| Acreditación/Afiliación | 55.550 | 23.170 |
| Valorización de Programas Médicos | 16.593 | 1.770 |
| Reembolsos | 10.680 | 3.157 |

6. Grupo Objetivo

Usuarios que realizaron trámites digitales o presenciales en sucursales. Fonasa entregara las bases de contacto, para la realización de las encuestas cuantitativas.

Cobertura

- Se requiere aplicar el servicio de medición en un mínimo de 20 sucursales. El oferente puede proponer una cantidad mayor de sucursales.
- Fonasa entregará el detalle de los trámites realizados en las sucursales que formaran parte del estudio.

| Dirección Zonal | N° de Sucursales a implementar |
|--|--|
| DIRECCION ZONAL NORTE (3) | Arica |
| | Iquique |
| | Antofagasta |
| DIRECCION ZONAL CENTRO NORTE (4) | Viña del Mar |
| | Valparaíso |
| | Coquimbo |
| REGION METROPOLITANA (5) | La Serena |
| | Monjitas |
| | Plaza de Maipú La Florida |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | San Miguel |
| | Recoleta |
| DIRECCION ZONAL CENTRO SUR (4) | Concepción Talca Linares Curicó |
| DIRECCION ZONAL SUR (4) | Temuco Puerto Montt Valdivia Osorno |
| Total | 20 |

7. Duración del servicio

La duración máxima del servicio será de 12 semanas.

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

8. De las etapas de desarrollo y ejecución del servicio

De acuerdo con los objetivos de la evaluación, a continuación, se detallan las principales etapas y los resultados esperados en cada una de ellas.



8.1 Etapa Nº 1: Revisión de información de la institución

Como parte del estudio se requiere hacer una revisión del modelo de atención, para entender sus procesos, funciones y servicios. Para lograr este objetivo se deben realizar las siguientes actividades:

a) Reunión con la contraparte institucional

- Principales servicios que entrega la institución
- Caracterización de usuarios
- Sugerencia de documentos a ser revisados para conocer la institución y sus servicios

b) Revisión de documentos institucionales sugeridos por la contraparte institucional.

El consultor deberá fundamentalmente revisar la información secundaria que sea atinente a la medición y que complemente el análisis diagnóstico y mejoramiento continuo de los servicios, y trámites.

Producto: Instrumentos y planificación para la etapa cualitativa de la medición. Este producto será parte del producto número 1 definido en el contrato.

8.2 Etapa Nº 2: Levantamiento cualitativo

Conocer desde la perspectiva de los funcionarios y usuarios las principales características de la entrega de trámites de la institución.

Para cumplir con este objetivo se debe desarrollar al menos:

Entrevistas a funcionarios de la institución relacionados a canales de atención, experiencia de usuarios, calidad de servicios, etc. (al menos 7 entrevistas). El proveedor deberá generar una pauta de entrevista cualitativa, previa aprobación de Fonasa.

Producto: Informe con los hallazgos más relevantes de la etapa los cuales deben incluir al menos:

- Descripción de las problemáticas identificadas en la entrega de los trámites abordados.
- Descripción de las características de los usuarios relevantes en la entrega de los trámites.

Este producto será parte del producto número 2 definido en el contrato.

8.3 Etapa Nº 3: Levantamiento cuantitativo

Etapa en la cual se debe planificar e implementar la aplicación de las encuestas a los usuarios de la institución.

La contraparte técnica podrá poner a disposición del consultor, bajo estrictas normas de confidencialidad, como las señaladas en el N° 3 "Confidencialidad" de las Bases Administrativas, de toda la información que se considere necesaria para el buen desarrollo del estudio, especialmente de aquello relativo a información de los usuarios y usuarias.

8.3.1 Características de la encuesta

En esta etapa la empresa consultora deberá efectuar un estudio de carácter cuantitativo (encuesta) de la experiencia por cada trámite realizado por el usuario en los diferentes canales de atención. Esta encuesta, se recolectará a través de encuestas telefónicas por lo que experiencia efectiva en este ámbito es deseable para la consultora, e interesan especialmente las métricas de efectividad en todas las técnicas de recolección de datos que se detallan más adelante.

La encuesta se aplicará a una muestra de carácter probabilístico que permita inferir estadísticamente los diferentes factores y variables que inciden en la satisfacción usuaria, la calidad de trámite, revisar los atributos y dimensiones relevantes en la satisfacción y percepción del trámite, para determinar su impacto con respecto al viaje.

Los factores de expansión de las muestras deben ser justificados y explicitados de acuerdo con el marco muestral que se acuerde con la institución. Las aperturas de información por segmentos de análisis en las presentaciones y visualizaciones requieren consideraciones de inferencia estadística.

8.3.2 Población de estudio

Usuarios que realizaron trámites digitales o presenciales en sucursales. Fonasa entregará las bases de contacto, para la realización de las encuestas cuantitativas.

8.3.3 Unidad de análisis

Usuarios que se deben identificar adecuadamente para cada trámite y canal.

8.3.4 Grupos de estudio

El grupo de estudio está conformado por los usuarios de la institución que hayan sido atendidos y completado el viaje.

El grupo de estudio será definido y actualizado a través de bases de datos entregadas por la institución. En el caso de que no existan registros de usuarios o estos sean insuficientes o de baja calidad, el oferente deberá proponer alternativas para enfrentar esta contingencia y trabajar en ellas junto a la Fonasa. En caso de que no se propongan alternativas, se declarará inadmisibles la oferta, en virtud de que lo anterior es considerado un "requerimiento mínimo de la oferta".

En este estudio sólo se medirán usuarios que hayan terminado su viaje:

***Medir el Viaje:** a aquellos usuarios que han terminado el viaje y que, por lo tanto, debieran haber cumplido con el propósito del mismo (por ej. obtención de certificado). Estos son aquellos que operacionalmente hayan terminado el viaje en función de los registros existentes. No se debe considerar en este tipo de estudio aquellos casos fallidos, por ejemplo, aquellos que no poseen las características para acceder al servicio.

Se debe considerar en el diseño del grupo de estudio los siguientes factores:

*Identificación de grupos de usuarios-beneficiarios que (1) presenten características particulares: edad, género, tramo, dirección Zonal y sucursal/digital, (2) que hayan experimentado viajes y trámites que presenten características específicas, canales, tipo de servicio (ej.: tipo de certificado o trámite) que requieran de análisis.

8.3.5 Marco muestral

Se deberá construir un marco muestral a partir de los registros de los usuarios atendidos por los distintos canales y trámites de Fonasa. La contraparte técnica pondrá a disposición del consultor, bajo estrictas normas de confidencialidad la información más actualizada de los registros de atención de usuarios.

La siguiente tabla presenta las encuestas a realizar de acuerdo a los trámites individualizados:

| Nombre del Trámite | Canal Presencial | Canal Digital |
|-----------------------------------|------------------|---------------|
| Venta de Bono | 200 | 200 |
| Acreditación/Afiliación | 200 | 200 |
| Valorización de Programas Médicos | 200 | 200 |
| Reembolsos | 200 | 200 |

Fonasa dispone para la medición de la satisfacción de los trámites (4) en dos tipos de canales: presencial (sucursal) y digitales (WEB) tipo de canales, con atención de lunes a viernes en los horarios de 09:00 a 19:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00.

Muestra total: el número estimado de encuestas a realizar por canal (800 por canal)

Técnica de aplicación de la encuesta: se ha definido una técnica.

Número de segmentos: el marco muestral al preparar la aplicación de la medición deberá organizarse en grupos considerando el trámite a evaluar y el canal a través del cual se realiza, entonces este número indica ese número de grupos.

Para el canal presencial, el marco muestral debe identificar las diferentes sucursales asociadas a la medición.

8.3.6 Instrumento de medición

Questionario

El cuestionario base debe ser propuesto por el adjudicatario y validado por Fonasa.

Se considera que parte de los requisitos técnicos para esta implementación es el uso de plataformas de encuestas telefónicas (Computer Assisted Telephone Interviewing” o CATI, que incorpora los pasos y protocolos de contacto y flujos/ saltos de las preguntas). En caso de no cumplir con lo anterior, la oferta será declarada inadmisibles, en virtud de que lo señalado es considerado un “*requerimiento mínimo de la oferta*”.

Durante la ejecución del contrato, el proveedor, en conjunto con Fonasa, establecerán un cuestionario definitivo, que deberá considerar, al menos, lo siguiente:

1. El fraseo de las preguntas, la secuencia y el salto de una pregunta a otra. El fraseo deberá ser ad-hoc para la institución y cada canal utilizado. Asimismo, se deberá resguardar que el lenguaje usado sea acorde al grupo objetivo y fácil de aplicar.
2. El cuestionario deberá incluir variables sociodemográficas que permitan una caracterización de los encuestados

III. El cuestionario deberá contemplar una pregunta que permita saber si el entrevistado utilizó más de un canal para su atención, cuáles fueron esos canales y cuáles fueron los tramites solicitados.

La simplicidad de los cuestionarios en términos de comprensión, extensión y pertinencia son atributos deseables, el diseño de cuestionario deberá considerar su registro en formato Word y telefónico (tipo CATI).

Estos cuestionarios propuestos en su fraseo definitivo, así como en la implementación en su respectiva plataforma deberán ser revisados por Fonasa.

8.3.7 Definición del plan de trabajo

En la propuesta técnica, el oferente deberá presentar un Plan de Trabajo del levantamiento, describiendo el flujo de todo el proceso de levantamiento y que contenga, a lo menos, el cronograma detallado de las actividades y la conformación de los equipos y las responsabilidades. Este plan de trabajo puede modificarse de mutuo acuerdo entre Fonasa y el adjudicatario durante la ejecución del contrato, mediante la suscripción del respectivo anexo de contrato, el cual deberá ser aprobado por acto administrativo correspondiente.

9. Servicios o productos mínimos entregables del estudio

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

Producto Nº 1: Planificación ajustada de la medición general y detallada de la etapa cualitativa

Este informe debe contener al menos:

- La metodología y carta Gantt ajustada y consensuada con la contraparte (se requerirá haber realizado al menos una reunión con la contraparte).
- Definición de Instrumentos y planificación para la etapa cualitativa de la medición.
- Reporte de reuniones realizadas, donde se incluya temática de la reunión y nombres y cargos de los asistentes.

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de 10 días corridos contado desde la entrada en vigencia del contrato.

Producto Nº 2: Resultados estudio

Este informe debe entregar los productos de la etapa cualitativa y cuantitativa, todo lo cual se detalla a continuación:

- Principales hallazgos de la etapa cualitativa, la cual debe incluir al menos:
 1. Descripción de los trámites que entrega la institución y son abordados en la medición.
 2. Descripción de las problemáticas identificadas en la entrega de los trámites abordados.
 3. Descripción de las características de los usuarios y usuarías relevantes en la entrega de los trámites abordados.
- Cuestionario definitivo y formatos (CATI).
- Reporte de resultados de validación de datos y efectividad muestral.
- Base de datos con la disposición final de casos.
- Base de datos final, incluyendo nuevas variables construidas en el marco del análisis, su respectiva sintaxis y el diccionario de variables.
- Archivos de sintaxis que permitan replicar todas las tablas, cruces, gráficos y otras estimaciones estadísticas incluidas en el informe final y sus anexos.
- Informe metodológico de la encuesta y ficha metodológica.
- Reporte de reuniones realizadas, donde se incluya temática de la reunión y nombres y cargos de los asistentes.

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de los 63 (sesenta y tres) días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato.

Producto Nº 3: Análisis y material de difusión

Esta entrega debe incluir al menos:

- Informe final con las conclusiones y observaciones al proceso de presentación de resultados a la institución, las presentaciones de resultados y cualquier otro material generado en el marco del estudio para facilitar el análisis de los resultados y la comunicación de los mismos.
- La creación de material de difusión de los resultados para la institución (documentos en formato PDF con visualizaciones de principales resultados, gráficas didácticas, boletines comunicacionales, etc.)

- Presentación y una minuta resumen de los resultados.
- Cualquier otro material de análisis y comunicación de resultados propuesto por la institución adjudicada.
- Descripción de los viajes del usuario para cada trámite y canal, identificando fortalezas y obstáculos.

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de los 84 (ochenta y cuatro) días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato.

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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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

1. Que ninguno de nuestros socios, es un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley Nº18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19653 de Ministerio secretaría general de la Presidencia del año 2000, ni es socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tienen participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o sus parientes sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.

2. Que la empresa que represento no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.

3. Que la empresa que represento no ha sido condenada por delitos concursales, según la nueva ley de quiebras (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el contrato.

4. Que la empresa 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 Nº 19.913, en el artículo 8º de la ley Nº18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1º y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 8º número 2) del artículo primero de la ley Nº20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

5. Que la empresa que represento no ha sido condenada por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3º del decreto ley Nº211, de 1973, 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 tampoco tiene 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 Nº211, de 1973.

Oferente :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha:

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

ANEXO Nº 2 – B

DECLARACIÓN JURADA

PERSONA NATURAL

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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

1. Que no soy un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni encontrarme unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley Nº18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19.653 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia del año 2000, ni ser socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tener participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o sus parientes sean accionistas, ni ser socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.

2. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.

3. Que no he sido condenado por delitos concursales, según la nueva ley de quiebras (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el contrato.

4. Que no he sido condenada por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3º del decreto ley Nº211, de 1973, 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 tampoco tiene 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 Nº211, de 1973.

Oferente :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha:

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

ANEXO N° 3 - A

DATOS DEL OFERENTE

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

| 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 N° 3 - B
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ACREDITANDO VERACIDAD DE LA OFERTA
LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

| 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 4 y 5 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 |
| 7 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 12, 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 |
| 12 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. |
| 12 días corridos posteriores a la | A partir de las 16:05 | Apertura Electrónica de las ofertas, validando |

| | | |
|--|-----------------------------|--|
| publicación de las bases en mercado público | | los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal. |
| Entre el 13 y 16 día corridos posterior al día de la publicación | | Evaluación de las Ofertas |
| 22 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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| Nombre de Proyecto | Precio Neto, todo el proyecto | Precio Total, IVA incluido para todo el proyecto |
| SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES | | |
| Precio Total (\$) con IVA incluido | | |

Nota: El precio ofertado se debe señalar en áreas no achuradas

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 6- A

PLANIFICACION DEL PROYECTO

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

| | |
|---|---|
| PLANIFICACION DEL PROYECTO | |
| (Se debe dar respuesta detallada a los siguientes ítems) | |
| 1.- Carta Gantt del Proyecto completo, describir los hitos principales | |
| ACTIVIDADES | Identificar Mes de realización (octubre, noviembre, diciembre) |
| | Identificar Semana del mes (1,2,3 o 4) |
| N°1 | |
| N°2 | |

| ACTIVIDADES | Identificar Mes de realización (octubre, noviembre, diciembre) |
|-------------|--|
| | Identificar Semana del mes (1,2,3 o 4) |
| N°3 | |
| N°4 | |
| Producto 1 | |
| N°5 | |
| N°6 | |
| N°7 | |
| Producto 2 | |
| N°8 | |
| N°9 | |
| N°10 | |
| Producto 3 | |

En este anexo se debe registrar la ruta crítica y respetar el tiempo de implementación del proyecto.

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

Fecha :

ANEXO N° 6-B

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLOGICA

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

| Describir en detalle cada ítem de este Anexo | |
|--|---|
| 1 | Implementación de Metodologías Cualitativas para estudio de experiencia y satisfacción en tramites presenciales y digitales |
| 2 | Implementación de Metodologías CATI para encuestas de usuario |
| 3 | Implementación de sistema de manejo de bases de datos y auditorias de calidad de información |
| 4 | Implementación de Estudio de viajes de usuarios identificando diferentes momentos asociados al trámite. |
| 5 | Implementación de Análisis estadístico desagregado en base al modelo de atención Fonasa |
| 6 | Generación de reportaría del estudio realizado |

Oferente :

Rut Empresa :

Nombre Representante Legal:

Rut Representante Legal :

Firma Representante Legal :

ANEXO N° 7 - A
PROYECTOS REFERENCIALES
LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

| 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:

- Si el oferente no tiene proyectos, deberá igualmente presentar este anexo señalando que no posee experiencia.
- 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.
- Al menos debe existir un proyecto por año para sumar a Total Años.
En caso de diferencia entre el valor indicado en “Total Años” y la suma de esa columna, primará el cálculo que haga FONASA.
- 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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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
 Oferente :
 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

“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”

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

N° 8.2 EXPERIENCIA Y CERTIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

| | | |
|---|---|--|
| NOMBRE COMPLETO | | |
| RUT | | |
| CERTIFICACIONES EN EL PRODUCTO BASE DE LA SOLUCIÓN | Nombre de las certificaciones | |
| | 1 | |
| | 2 | |
| 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 participaron 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**CALIDAD DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA****LICITACIÓN PÚBLICA****“SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES”**

| Subdimensión | Descripción | Si (marque con una x en caso de corresponder) | No (marque con una x en caso de corresponder) |
|--------------|---|--|--|
| 1 | Adjunta respaldo de herramientas de recolección y/o análisis y comunicación de información cualitativa. | | |
| 2 | Adjunta medidas para aumentar contactabilidad y participación de las personas seleccionadas en la muestra, incluyendo los casos en donde los registros sean insuficientes y/o de mala calidad | | |
| 3 | Propone criterios, con acciones claras y verificables, respecto del control y calidad en la aplicación de la técnica (supervisión), el tratamiento de la información (digitalización y validación) y el resguardo de la información | | |
| 4 | Adjunta respaldo sobre el análisis de resultado que contenga al menos información sobre metodología, grupos de análisis, caracterización de hallazgos y/o vínculos respectivos | | |
| 5 | Adjunta evidencia asociada a reportes y comunicación de resultados que contengan al menos: informe, propuesta de taller, material comunicacional y/o ejemplos de reporte | | |

2. **LLÁMESE** a Licitación Pública para “**SERVICIO DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN EN TRAMITES PRESENCIALES Y DIGITALES**” PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD”.

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

4. **REMÍTASE** copia de esta resolución, al Administrador Institucional del Lobby.

5. **PUBLÍQUESE** en el portal web de FONASA, en el marco de la Ley de Lobby a los integrantes de la Comisión Evaluadora de Ofertas, como sujetos pasivos durante el período comprendido entre la fecha de publicación de las presentes bases y hasta la fecha de adjudicación. Dicha publicación en la Ley de Lobby, debe ser a más tardar antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

"Por orden del Director"



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

CRM / JFD / SOB / CTV / sbq

DISTRIBUCIÓN:

DPTO. EXPERIENCIA DE USUARIOS

DPTO. FINANZAS

SUBDPTO. DE TRANSPARENCIA Y LEY DE LOBBY

DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO

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

3hx5zZ2u

Código de Verificación