



Programa de  
Modernización del Sector  
Público

Santiago, 17 de mayo de 2017

### INFORME DE EVALUACIÓN

#### LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

##### 1.- Breve descripción de la licitación

Mediante Resolución Exenta N° 78, de fecha 07 de abril de 2017 de la Subsecretaría de Hacienda, se aprobaron las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública para la contratación de un Estudio de Medición de seguimiento de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las Instituciones Públicas dentro del Programa de Modernización del Sector Público, publicada en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) bajo el ID N° 851556-2-LQ17.

En el marco del proceso licitatorio precedentemente referido, se recibieron las siguientes ofertas:

N°	Proveedor	R.U.T.
1	IPSOS (Chile) S.A.	77.563.670-k
2	Activa Research	76.069.565-3
3	PUC – ISUC Instituto de Sociología	81.698.900-0
4	Statcom Datavoz SpA	78.574.400-4
5	GFK Adimark Chile S.A.	83.625.300-0
6	Clodinamica Ltda.	76.049.958-7

##### 2.- Comisión Evaluadora

La Comisión Evaluadora estuvo compuesta por:

N°	Nombre	Cargo
1	Oscar Escobar	Encargado de la Unidad de Informática de la Subsecretaría de Hacienda, quien fue nombrado en su reemplazo por la Directora de Administración y Finanzas
2	Karina Valenzuela	Encargada de Abastecimiento y Contratos de la Subsecretaría

		de Hacienda
3	Mariana Jordán	Jefa de Estudios del Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano

En conformidad a lo establecido en el artículo 37 inciso 5° del Reglamento de Compras Públicas, aprobado por Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, en adelante el Reglamento de Compras Públicas o simplemente Reglamento, se deja constancia que la presente Comisión Evaluadora estuvo integrada por una profesional contratada a honorarios, Mariana Jordán. Lo anterior fue absolutamente necesario, ya que ella es la responsable técnica de la presente licitación y encargada de estudios y satisfacción usuaria del Programa de Modernización del Sector Público.

Para efectos de cumplir con lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 37 de la norma reglamentaria precedentemente enunciada, los integrantes de la presente Comisión Evaluadora declaran bajo juramento que no les afectan conflictos de interés de ninguna especie, que los inhabiliten o hagan incompatible su participación en el presente procedimiento concursal. Asimismo, declararan que no hubo ninguna otra circunstancia que afectare la imparcialidad por parte de los funcionarios que suscriben, por lo que no hubo nada que informar a sus respectivos superiores jerárquicos.

### **3.- Admisibilidad**

La Comisión hace presente que todas las ofertas deberán ser consideradas admisibles.

### **4.- Evaluación Técnica y Económica**

En seguimiento del principio de estricta sujeción a las bases, se aplicaron los criterios de evaluación específicamente establecidos en la cláusula decimosegunda.

En especial, respecto a la evaluación de los Factores N° 1 y N° 2 de la Oferta Técnica se aplicaron los siguientes criterios (ver páginas 10 de las Bases):

- a) No fue necesario aplicar ninguna regla respecto de alguna Unión Temporal de Proveedores.
- b) Sólo se contabilizaron los estudios que hubieren **finalizado totalmente** durante los diez (10) años anteriores a la fecha de publicación de las presentes Bases, a menos que se indicara expresamente algo diferente en las sub-dimensiones e indicadores de la tabla de evaluación. **Determinados oferentes señalaron expresamente que los estudios presentados se encontraban en curso.**
- c) Sólo se tuvieron en cuenta, para efectos de la evaluación, los grados académicos que fueron acreditados mediante copia legible de los certificados o antecedentes respectivos. **En la presente licitación se evidenció que algunos oferentes no acompañaron los certificados respectivos, por lo que fueron evaluados con puntaje 0.**
- d) Para la evaluación de la sub-dimensión "Experiencia del Equipo de Trabajo" sólo se contabilizaron los estudios en que el sujeto evaluado hubiese participado con un rol, cargo o

función equivalente al que desempeñará en el presente servicio. **Algunos miembros del equipo de trabajo de determinados oferentes señalaron expresamente que NO cumplían con este requisito y otros completaron, para estos efectos, el anexo correspondiente al Jefe de Proyecto, señalando que habían participado como tales en los estudios presentados, por lo que declararon tener un rol diferente (jefe de proyecto) al solicitado en las bases (correspondiente a otros miembros del equipo de trabajo).**

- e) La evaluación de los Factores N° 1 y N° 2 se realizó **única y exclusivamente** en virtud de la información contenida en los Anexos N° 5, N° 6 y N° 11, respectivamente, sin perjuicio de los antecedentes o certificados que acompañe el oferente para acreditar dicha información. **Se evidenció que algunos oferentes no presentaron uno o ninguno de estos anexos.**
- f) El puntaje correspondiente a la subdimensión "Experiencia del Equipo de Trabajo", fue igual al promedio simple del puntaje obtenido por cada uno sus integrantes aplicada la tabla correspondiente.

Además, de conformidad con los criterios de evaluación y las tablas respectivas, se tuvo presente lo siguiente:

- a) Se evidenció que algunos profesionales del equipo de trabajo de determinados proponentes no cumplían con el requisito expresamente establecido en las Bases de haber estudiado carreras de 5 años de duración.
- b) Determinados oferentes señalaron **expresamente**, en los anexos respectivos, que los integrantes de su equipo de trabajo habían participado en estudios en los **que no utilizaron una metodología similar** a la solicitada expresamente en las Bases (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas). Otros señalaron expresamente que estos estudios **no cumplían con el requisito de representatividad nacional**. Evidentemente, estos trabajos no pudieron ser contabilizados para efectos de la evaluación.
- c) Determinados oferentes no acreditaron suficientemente jefes en terreno.
- d) Determinados oferentes intentaron seccionar o dividir un mismo estudio en diferentes partes. Estas divisiones fueron contabilizadas como un solo estudio.
- e) Determinados oferentes no cumplieron con el margen de error solicitado en las bases (ver punto 3.2.6 de las bases técnicas) y/o con el análisis de los resultados solicitado (ver punto 3.5 de las bases técnicas).

A continuación, se transcribe el detalle de la evaluación realizada.



**Tabla de Evaluación de Propuestas**

**Evaluación Económica:**

PUC - ISUC		GFK Adimark Chile S.A.		IPSOS S.A.		Clodinámica Ltda.		Activa Research		Statcom Datavor Spa				
105.000.000	85,37	105.000.000	100,00	105.000.000	85,28	105.000.000	130.000.000	80,77	105.000.000	110.000.000	95,45	105.000.000	127.828.290	82,14
123.000.000		105.000.000		123.123.000										

**Evaluación Cumplimiento Requisitos Formales:**

Tabla de evaluación de cumplimiento de requisitos formales		Puntaje	PUC - ISUC	GFK Adimark Chile S.A.	IPSOS S.A.	Clodinámica Ltda.	Activa Research	Statcom Datavor Spa
Escala de valoración								
Cumple de manera suficiente con los requisitos formales dentro del plazo de recepción de ofertas		100	100	100	100	100	100	100
No cumple de manera suficiente con los requisitos formales dentro del plazo de recepción de ofertas		0	0	0	0	0	0	0

**Evaluación Técnica:**

Factor N° 1: Experiencia del Oferente		Indicadores	Pj.	PUC - ISUC	GFK Adimark Chile S.A.	IPSOS S.A.	Clidynamic a Ltda.	Activa Research	Statcom Datavoz SPA					
Dimensión	%													
Empresa/ Institución	10%	Años de existencia de la empresa	Más de 10 años	100	100	1,5	0	0	0	100	1,5			
			Entre 6 y 9 años	50	0	0	0	50	0,75	50	0,75	0		
			5 y menos años	10	0	0	0	0	0	0	0	0		
	45%	Experiencia en estudios con representatividad nacional donde aplicaron encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas, en los últimos 5 años	No acredita o no tiene	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
			8 o más estudios	100	100	6,75	100	6,75	0	100	6,75	100	6,75	
			5 a 7 estudios	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			3 a 4 estudios	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			1 a 2 estudios	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			No acredita o no tiene	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			8 o más estudios	100	100	6,75	100	6,75	0	100	6,75	100	6,75	
45%	Experiencia en estudios con representatividad nacional donde se haya encuestado a usuarios y usuarias de servicios públicos (incluidos los estudios referidos en el cuadro de arriba), en los últimos 10 años	5 a 7 estudios	80	0	0	0	0	0	0	0	0			
		3 a 4 estudios	50	0	0	0	0	0	0	0	0			
		1 a 2 estudios	10	0	0	0	0	0	0	0	0			
		No acredita o no tiene	0	0	0	0	0	0	0	0				
				<b>15</b>		<b>15</b>		<b>0</b>		<b>14,25</b>		<b>14,25</b>		<b>15</b>

Factor N° 2: Formación académica y experiencia del equipo de trabajo																
Dimensión	%	Sub-dimensión	Indicadores	Puntaje	PUC - ISUC	GFK Adimark Chile S.A.	IPSOS S.A.	Clidynamic a Ltda.	Activa Research	Statcom Datavoz Spa						
Jefe/a de proyecto	10%	Perfil profesional	Profesional de carrera de 5 años de duración con Magíster o PhD	100	100	4,5	100	4,5	0	0	100	9	100	4,5		
			Profesional de carrera de 5 años de duración con Diplomado o Postítulo	60		0		0	0	60	2,7		0	0		
			Profesional de carrera de 5 años de duración	50		0		0	0	0	50	2,3		0		
			Tiene otro perfil académico o no acredita ninguno	0		0		0	0	0	0		0	0		
			Más de 15 años de experiencia laboral profesional	100	100	4,5	100	4,5	0	0	100	4,5	100	4,5		
			Entre 10 y 15 años de experiencia laboral profesional	80		0		0	80	3,6	80	3,6		0		
			Entre 5 y 9 años de experiencia profesional	30		0		0	0	0	0		0	0		
			No acredita o acredita menos de 5 años de experiencia laboral profesional	0		0		0	0	0	0		0	0		
			10%	Años de experiencia laboral profesional	Jefe/a de proyecto de 8 o más estudios	100	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9
					Jefe/a de proyecto de 5 a 7 estudios	80		0		0	0	0	0		0	0
Jefe/a de proyecto de 3 a 4 estudios	50				0		0	0	0	0		0	0			
Jefe/a de proyecto de 1 a 2 estudios	10				0		0	0	0	0		0	0			
No acredita ser jefe/a de proyecto de estudios de esta clase en los últimos 5 años	0				0		0	0	0	0		0	0			
Jefe/a de proyecto de 8 o más estudios	100	100			9	100	9	0	100	9	100	9	100	9		
20%	Experiencia como jefe/a de proyecto en estudios con representatividad nacional donde se aplicaron encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas, en los últimos 5 años	Jefe/a de proyecto de 5 a 7 estudios	80		0		80	7,2		0		0				
		Jefe/a de proyecto de 3 a 4 estudios	50		0		0	0	0		0	0				
		Jefe/a de proyecto de 1 a 2 estudios	10		0		0	0	0	0		0				
		No acredita ser jefe/a de proyecto de estudios de esta clase en los últimos 10 años	0		0		0	0	0	0		0				
		Jefe/a de proyecto de 3 a 4 estudios	50		0		0	0	0	0		0				
		Jefe/a de proyecto de 1 a 2 estudios	10		0		0	0	0	0		0				
20%	Experiencia como jefe/a de proyecto en estudios con representatividad nacional donde se haya encuestado a usuarios y usuarias de servicios públicos en su calidad de usuarios/as (incluidos los estudios referidos en el cuadro de arriba), en los últimos 10 años	No acredita ser jefe/a de proyecto de estudios de esta clase en los últimos 10 años	0		0		0	0	0		0	0				
			0		0		0	0	0		0	0				







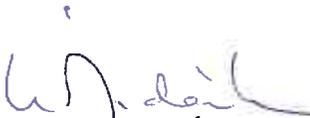
Factor N° 3: Calidad de la Propuesta Metodológica														
Dimensión	%	Sub-dimensión	Indicadores	Ptj	PUC - ISUC	GFK Adimark Chile S.A.	IPSOS S.A.	Clodinamica Ltda.	Activa Research	Statcom Datavoz Spa				
Plan de trabajo	20%	Plan de trabajo de	Plan de trabajo claro, conducente al logro de objetivos, con etapas, actividades y responsabilidades claramente identificadas.	100	100	8	0	100	8	100	8	100	8	
			Plan de trabajo conduce al logro de objetivos, pero no es claro respecto de las etapas, actividades y/o responsabilidades.	40		0	40	3,2	0	0	0	0	0	0
	20%	Organización del equipo	Plan de trabajo no conducente al logro de objetivos	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
			La propuesta es clara y coherente con el logro de objetivos en la organización del equipo, roles y responsabilidades. Especifica cantidad de personal y horas destinadas a cada tarea.	100	100	8	100	8	100	8	100	8	100	8
			La propuesta presenta la organización del equipo, pero no es clara en la definición de roles y responsabilidades, o no se especifica la cantidad de personal u horas destinadas a cada tarea, o es poco coherente con el logro de objetivos.	40		0	0		0	40	3,2	0	0	0
			La propuesta no presenta organigrama ni definición de responsabilidades.	0		0	0		0	0	0	0	0	0
			Propone un plazo de ejecución del estudio inferior al 90% del plazo establecido en las Bases y presenta una adecuada y eficiente organización de las actividades	100	100	2	100	2	0	0	0	100	2	0
			Propone un plazo de ejecución del estudio igual o superior al 90% del plazo establecido en las Bases, pero inferior al 100% de este, y presenta una adecuada y eficiente organización de las actividades	80		0	0		0	80	1,6	0	80	1,6
			Se ajusta a la cantidad de días solicitados y presenta adecuada y eficiente organización de las actividades	70		0	0		0	0	0	0	0	0
			Se ajusta a la cantidad de días solicitados y presenta una organización de las actividades no adecuada y/o no eficiente	10		0	0		0	0	0	0	0	0
5%	Cronograma	No presenta cronograma y/o propone una mayor cantidad de días que los solicitados para la ejecución del estudio.	0		0	0	0	0	0	0	0	0		
				40	26,8	34,4	28,8	34	39,6					

### Resumen Evaluación

<b>EVALUACIÓN OFERTA TÉCNICA</b> <b>(85%)</b>	<b>PUC - ISUC</b>	<b>GFK</b> Adimark Chile S.A.	<b>IPSOS S.A.</b>	<b>Clodinamica</b> Ltda.	<b>Activa</b> Research	<b>Statcom</b> Datavoz Spa
<b>EVALUACIÓN OFERTA</b> <b>ECONÓMICA 13% = POE =</b> <b>(PrPEB/PrPEE) * 100</b>	80,00	70,91	53,53	72,55	68,42	83,35
<b>EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO DE</b> <b>REQUISITOS FORMALES (2%.</b> <b>Cumple de manera suficiente:</b> <b>100 / Incumple: 0)</b>	11,10	13,00	11,09	10,50	12,41	10,68
<b>EVALUACIÓN TOTAL (POT *</b> <b>85% + POE * 13% + PRF * 2%)</b>	<b>93,10</b>	<b>85,91</b>	<b>66,62</b>	<b>85,05</b>	<b>82,82</b>	<b>96,03</b>

## **5.- Conclusión y recomendaciones**

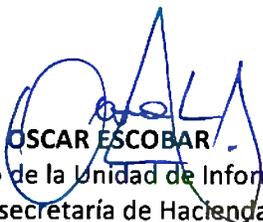
En base a los antecedentes antes indicados, la Comisión Evaluadora propone que la licitación pública ID N° 851556-2-LQ17, para la contratación de un Estudio de Medición de seguimiento de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las Instituciones Públicas dentro del Programa de Modernización del Sector Público, sea adjudicada al oferente **STATCOM DATAVOZ S,A**, R.U.T. N° 78.574.400-4, por un total, impuestos incluidos, de \$127.828.290.- (ciento veintisiete millones ochocientos veintiocho mil doscientos noventa pesos chilenos).



**MARIANA JORDÁN**

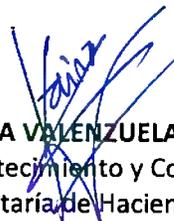
Jefa de Estudios

Programa de Modernización del Sector Público  
Subsecretaría de Hacienda



**OSCAR ESCOBAR**

Encargado de la Unidad de Informática  
Subsecretaría de Hacienda  
Presidente de la Comisión



**KARINA VALENZUELA**

Encargada de Abastecimiento y Contratos de la  
Subsecretaría de Hacienda

