

MINISTERIO DE HACIENDA

11 ABR 2017

TOTALMENTE TRAMITADO
DOCUMENTO OFICIAL



Programa de
Modernización del Sector
Público

E2824/2017

LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, BASES TÉCNICAS Y ANEXOS, 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"

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 78

SANTIAGO, 07 ABRIL 2017

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley Nº 20.981 de Presupuestos Sector Público correspondiente al año 2017; en la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo Nº 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886; en el Decreto Supremo Nº 384, del año 2009, y en el Decreto Supremo Nº 445, del año 2014, ambos del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo Nº 2.111, de 22 de diciembre de 2014, del Ministerio de Hacienda; en el documento del Banco Interamericano de Desarrollo denominado "Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9"; y en la Resolución Nº 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1°.- Que, en el marco del Programa de Modernización del Sector Público, impulsado por el Ministerio de Hacienda en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo, en adelante e indistintamente "Banco" o "BID", se requiere 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".

2°.- Que, revisado el catálogo de Productos y Servicios disponible en el portal www.mercadopublico.cl, se constató que el servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública ("ChileCompra").

3°.- Que, en consecuencia, en conformidad con lo dispuesto por la Ley Nº 19.886, se procederá a contratar el referido servicio mediante procedimiento de licitación pública, a través del portal www.mercadopublico.cl, fijando al efecto las correspondientes Bases de Licitación.

RESUELVO:

1°.- LLÁMASE a licitación pública para la contratación del servicio denominado "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".

2°.- APRUÉBANSE las Bases Administrativas y Técnicas de Licitación Pública para la contratación del servicio denominado "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" y sus Anexos correspondientes, cuyo texto es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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 "**

PRIMERO: Regulación de la licitación.

La presente licitación pública se rige por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios (en adelante, "la Ley de Compras"); su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda (en adelante, "el Reglamento"); por la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; por la Sección I de las "Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9"; por sus correspondientes Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos (en adelante, "las Bases"), y por las respuestas y aclaraciones a las Bases, formuladas por la Entidad Licitante, si las hubiere, ya que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas.

La Subsecretaría de Hacienda, en adelante e indistintamente "la Entidad Licitante" o "el Licitante", efectuará el llamado a licitación mediante su publicación en el sitio www.mercadopublico.cl, en adelante, "el Portal".

SEGUNDO: Notificación y plazos.

Todas las notificaciones del proceso de licitación se realizarán a través del Portal. Los plazos, para efectos de esta licitación, serán de días hábiles, esto es, no se considerarán para su cómputo los días sábado, domingo ni festivos, salvo que se señale expresamente que el plazo de una determinada actuación es de días corridos, caso en el cual, si el último día del plazo es inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

TERCERO: Inhabilidades para presentar ofertas.

No podrán participar los oferentes que, al momento de presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en los incisos primero, parte final, y sexto del artículo 4° de la Ley de Compras.

Para efectos de acreditar que las personas que presenten ofertas no se encuentren afectas a la inhabilidad antes señalada, los Oferentes deberán suscribir y adjuntar a sus ofertas una declaración jurada simple, cuyo texto se acompaña como Anexo N° 3 de estas Bases, sin perjuicio de las indagaciones que, por su parte, pueda efectuar la Entidad Licitante.

Además, tratándose de una contratación realizada en el marco del Programa de Modernización del Sector Público impulsado por el Ministerio de Hacienda y el Banco Interamericano de Desarrollo, sólo podrán participar en esta propuesta pública aquellas personas naturales y jurídicas que cumplan con los requisitos de elegibilidad establecidos en la Sección I de las **"Políticas para la Selección y Contratación de Consultores Financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9"**. Este documento se encuentra disponible online en la siguiente dirección web: <http://www.iadb.org/adquisiciones>.

Para efectos de acreditar que las personas que presenten ofertas cumplan con estos requisitos, los Oferentes deberán suscribir y adjuntar a sus ofertas una declaración jurada simple, cuyo texto se acompaña como Anexo N° 9, para el caso de personas jurídicas, y como Anexo N° 10, para el caso de personas naturales, sin perjuicio de las indagaciones que, por su parte, pueda efectuar la Entidad Licitante.

Pueden participar, en cambio, en esta propuesta pública aquellas personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente y en las presentes bases de licitación.

Las personas naturales y/o jurídicas que participen en la presente licitación podrán hacerlo individualmente o en la forma de una Unión Temporal de Proveedores, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el artículo 67 bis del Reglamento. Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente y en las presentes bases, afectarán a cada integrante de la Unión individualmente considerado.

CUARTO: Consultas, respuestas y aclaraciones.

Los interesados podrán formular, a través del Portal, las consultas que estimen necesarias, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, en el período de consultas que se indica en el calendario de la licitación.

Las consultas se responderán, por esa misma vía, siempre que sean pertinentes al desarrollo del proceso y que su respuesta no involucre información confidencial.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Luego de analizar las consultas formuladas y en la fecha indicada en el calendario de la licitación, el Licitante pondrá las respuestas a disposición de todos los oferentes en el Portal con el nombre de la presente licitación.

Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el Portal, la Entidad Licitante podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las bases, para precisar el alcance o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y/o dificulte la obtención de buenas ofertas.

No obstante lo anterior, las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes bases en lo concerniente a sus aspectos esenciales. En ese sentido, las respuestas y aclaraciones, se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las bases y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas.

QUINTO: Calendario de la licitación.

Actividad	Fecha
Publicación del Llamado	Día en que el presente acto administrativo se encuentre totalmente tramitado y publicado en el

	Portal.
Periodo de Consultas	Dentro de los 5 días siguientes a la Publicación del Llamado.
Publicación de Respuestas y Aclaraciones	Dentro de los 3 días posteriores al cierre del Periodo de Consultas.
Cierre Recepción Ofertas y Fecha de Presentación Garantía de Seriedad de la Oferta	20 días corridos posteriores a la fecha de Publicación de las Bases, a las 15:00 horas.
Acto de Apertura Técnica y Económica	Mismo día de Cierre Recepción Ofertas, desde las 15:01 horas.
Vigencia Garantía de Seriedad de la Oferta	60 días corridos contados a partir de la fecha de Cierre Recepción Ofertas
Fecha estimada de Evaluación y Adjudicación	Dentro de los 20 días posteriores al Cierre Recepción Ofertas
Elaboración Borrador del Contrato	Dentro de los 10 días posteriores a la fecha de Adjudicación
Firma de Contrato	Dentro de los 10 días siguientes al envío del borrador del contrato al adjudicatario.

Cuando el último día de algún plazo establecido en este calendario sea inhábil, éste se entenderá inmediatamente prorrogado hasta el primer día hábil siguiente.

SEXTO: Plazo de presentación oferta.

Las ofertas sólo podrán presentarse en formato electrónico a través del Portal, hasta las 15:00 horas del último día del plazo indicado en el calendario de la licitación para el cierre de recepción de ofertas.

SÉPTIMO: Contenido mínimo de las ofertas.

Los interesados deberán presentar a través del Portal, dentro del plazo señalado en el calendario de la licitación, en formato electrónico o digital, los documentos que se detallan a continuación:

- 1) Oferta Técnica
- 2) Anexo N° 1: Identificación del Oferente.
- 3) Anexo N° 2: Declaración Jurada Simple, debidamente firmada, sobre aceptación de las Bases.
- 4) Anexo N° 3: Declaración Jurada Simple, debidamente firmada, sobre inhabilidades e incompatibilidades para presentar ofertas.
- 5) Anexo N° 4: Oferta Económica.
- 6) Anexo N° 9: Declaración Jurada de Elegibilidad para personas jurídicas o Anexo N° 10: Declaración Jurada de Elegibilidad para personas naturales, según corresponda.
- 7) Documento de garantía de seriedad de la oferta. El documento de garantía de seriedad de la oferta deberá entregarse dentro del plazo señalado en la Unidad de Abastecimiento de la Entidad Licitante, ubicada en calle Teatinos 120, piso 6, comuna y ciudad de Santiago, en cualquier día, de lunes a viernes, entre las 09:00 y 14:00 horas.

En caso de que algún Oferente no acompañe en tiempo y forma alguno de los antecedentes enumerados precedentemente, su oferta podrá ser declarada inadmisibles, no procediéndose a su evaluación técnica ni económica, según lo contemplado en la cláusula décimo segunda sobre "Evaluación de las Ofertas". Lo anterior es sin perjuicio de lo contemplado en el numeral I de dicha cláusula, sobre "Solicitud de aclaraciones".

Los oferentes no inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, www.chileproveedores.cl, deberán acompañar, además:

- Tratándose de personas jurídicas:
 1. Copia de su Rol Único Tributario
 2. Documentos auténticos o autenticados, con una fecha no superior a 30 (treinta) días que acrediten la existencia y vigencia de la persona jurídica y la personería del representante legal.

- Tratándose de personas naturales:
 1. Copia de su cédula de identidad (por ambos lados).
 2. Documento que acredite que ha iniciado actividades ante el Servicio de Impuestos Internos, con un giro en virtud del cual el oferente tribute en primera categoría según lo dispuesto en la Ley sobre Impuesto a la Renta.

Si el oferente no inscrito no acompaña en tiempo y forma alguno de estos antecedentes, su oferta podrá ser declarada inadmisibles, en los mismos términos descritos precedentemente.

El Licitante no se verá obligado por limitación, restricción u obligación alguna impuesta por los oferentes en sus propuestas, sino sólo por aquellas establecidas en las presentes bases, la Ley de Compras y su Reglamento. En consecuencia, cualquier documento acompañado a las ofertas que imponga algún tipo de restricción u obligación a la Entidad Licitante, no será considerado como parte de la oferta, debiendo el contratante cumplir igualmente el contrato en conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación, en caso de resultar adjudicado.

Todos los gastos en que incurran los interesados para la preparación y presentación de sus ofertas, serán de su exclusivo cargo y no tendrán derecho a reembolso alguno.

Es responsabilidad del oferente velar por la calidad del archivo electrónico elegido para anexasu propuesta en el Portal (formato PDF, Excel, Project o Word), debiendo respetar el tamaño del archivo máximo permitido por el sistema informático. En caso que la propuesta no pueda ajustarse a dicho peso, el Oferente tendrá que ingresarla dividida en tantos documentos como el Portal lo permita, debiendo numerarlos correlativamente.

Será de exclusiva responsabilidad de los oferentes proporcionar, en forma oportuna, clara y completa, los documentos exigidos; el contenido de los mismos y la veracidad de lo que en ellos conste.

OCTAVO: Vigencia de las ofertas.

Los interesados se obligan a mantener vigentes sus ofertas por un plazo de 60 días corridos, contados desde la fecha establecida para el cierre de recepción de éstas en el calendario de la licitación.

NOVENO: Garantía de seriedad de la oferta.

Para garantizar la seriedad de su proposición, los oferentes deberán entregar un certificado de fianza pagadero a primer requerimiento, con el objeto de asegurar su pago de manera rápida y efectiva, una boleta bancaria de garantía, un vale vista, una póliza de seguro o cualquier otro documento que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva. Cualquiera sea el documento, la garantía deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Deberá ser irrevocable;
- b) Pagadera a la vista;
- c) Tomada por el oferente;
- d) Tomada a nombre de la "Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda", R.U.T. N° 60.801.000-9;
- e) Por el monto de \$800.000.- (ochocientos mil pesos);
- f) Su vigencia no podrá ser inferior a 60 días corridos, contados desde la fecha establecida para el cierre de recepción de ofertas en el calendario de la licitación;
- g) Deberá contemplar la siguiente glosa: "Para garantizar la seriedad de la oferta en licitación Satisfacción Usuaría Programa Modernización 2017"; y
- h) Deberá expresarse en pesos chilenos.

El documento de garantía de seriedad de la oferta deberá entregarse dentro del plazo señalado en la Unidad de Abastecimiento de la Entidad Licitante, ubicada en calle Teatinos 120, piso 6, comuna y ciudad de Santiago, en cualquier día, de lunes a viernes, entre las 09:00 y 14:00 horas.

DÉCIMO: Cobro y devolución de las garantías de seriedad de la oferta.

El Licitante podrá hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Si se comprueba que cualquiera de los antecedentes presentados por el oferente no corresponde a la realidad.
- b) Si durante el período de vigencia de las ofertas indicado en el numeral octavo "Vigencia de las Ofertas", el Oferente se desiste de su oferta o la retira unilateralmente.
- c) Si el oferente, para el caso de ser adjudicado:
 - Retira unilateralmente la oferta.
 - No se encuentra en calidad de hábil en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado dentro del plazo que se establezca para la firma del contrato.
 - No entrega la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato en el plazo fijado por la Entidad Licitante para ello.
 - No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, señalados en la cláusula décimo cuarta, dentro del plazo establecido por la Entidad Licitante al efecto.
 - No suscribe el contrato dentro del plazo fijado por la Entidad Licitante para hacerlo, por causas imputables al proveedor.
 - No prorroga la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta o no toma una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la primitiva, en caso que, encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la garantía entregada originalmente, aún estuviese en curso el proceso de firma del contrato.

La garantía de seriedad de la oferta entregada por el oferente, cuya oferta haya sido adjudicada, se le devolverá una vez que suscriba el contrato correspondiente y contra la recepción conforme de la boleta de fiel cumplimiento del contrato.

A los participantes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles, se les devolverá la boleta de garantía dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación en el Portal de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad o de la adjudicación y/o deserción del proceso licitatorio, según corresponda.

Respecto de los oferentes cuyas ofertas hayan sido desestimadas (esto es, aquellas que fueren evaluadas tanto técnica como económicamente, pero no adjudicadas), la boleta de seriedad de la oferta se devolverá dentro de los 5 días siguientes a la suscripción del contrato con el adjudicatario de la licitación, previniendo de esta forma una eventual readjudicación en favor de estos oferentes.

DÉCIMO PRIMERO: Apertura de las ofertas.

La apertura de las ofertas se realizará en una etapa, en la cual se abrirán conjuntamente las ofertas, tanto técnicas como económicas.

La apertura de las ofertas se efectuará en la fecha establecida en el calendario de la licitación, mediante la liberación automática de las mismas.

DÉCIMO SEGUNDO: Evaluación de las ofertas.

La evaluación de las ofertas se efectuará por una Comisión Evaluadora, en lo sucesivo la "Comisión", la que estará integrada, a lo menos, por las personas señaladas a continuación:

- La persona que ejerza la jefatura de la Dirección de Administración y Finanzas de la Entidad Licitante, quien la presidirá, o a quien esta designe.
- La persona que ejerza la jefatura de la Unidad de Abastecimiento y Contratos de la Entidad Licitante.
- Un o una profesional de la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) constituida al efecto en la Entidad Licitante.

Eventualmente, si fuera necesario para dar cumplimiento a lo prescrito en el inciso 5° del artículo 37 del Reglamento, podrán integrar esta Comisión otros funcionarios públicos de la Subsecretaría de Hacienda.

Para efectos de cumplir con lo dispuesto en el inciso 4° del artículo 37 del Reglamento, los integrantes de la Comisión Evaluadora antes señalados deberán declarar 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, deberán declarar cualquier otra circunstancia que afecte o pueda afectar su imparcialidad al respectivo superior jerárquico.

Los integrantes de la Comisión que se encuentren impedidos de ejercer sus funciones evaluadoras en razón de inhabilidad, incompatibilidad o cualquiera otra razón, serán reemplazados por quienes los subroguen o reemplacen en sus cargos.

Los oferentes no podrán mantener contacto con la Entidad Licitante ni con ningún integrante de la Comisión durante todo el período de evaluación. Por lo tanto, no se dará a conocer su contenido a los oferentes que presentaron propuestas ni a otros terceros sino hasta que se haya notificado la resolución de adjudicación de la presente licitación o, en su defecto, aquella que la declare desierta.

I. Solicitud de aclaraciones

Durante el proceso de evaluación, la Entidad Licitante podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Portal.

Asimismo, la entidad licitante podrá solicitar 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 periodo de evaluación.

En cualquiera de los casos tratados en la presente sección, una vez realizado el requerimiento, el oferente tendrá un plazo fatal de 2 días para evacuar la solicitud efectuada por la Entidad Licitante.

II. Declaración de Inadmisibilidad

Las ofertas que en esta etapa sean calificadas como inadmisibles, por encontrarse incompletas o porque los antecedentes acompañados no se ajustan a las exigencias del proceso licitatorio, serán descartadas de plano y, por ende, no avanzarán a la etapa de evaluación técnica y económica.

La Entidad Licitante, además, podrá desechar las ofertas si se comprueba que cualquiera de los antecedentes presentados por el oferente no corresponden a la realidad. Así, también podrá desechar aquellas ofertas que obtienen una calificación igual o inferior a 60 en la evaluación del Factor "Calidad de la Propuesta Metodológica", no pasando a la etapa de evaluación económica de las ofertas.

III. Criterios de Evaluación

Los criterios objetivos de evaluación, sus factores y sus ponderaciones se indican en el cuadro transcrito a continuación.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJES	PONDERACIÓN (%)
Oferta Técnica	1 a 100	85%
Oferta Económica	1 a 100	13%
Cumplimiento de requisitos formales	1 a 100	2%

IV. Evaluación de la Oferta Técnica (85% del total de la Oferta)

La Entidad Licitante, a través de la Comisión constituida al efecto, evaluará la oferta técnica de acuerdo a los parámetros y factores que se indican en esta sección.

Tabla de ponderación de la Oferta Técnica	
Nombre del Factor	Ponderación del Factor
1. Experiencia del oferente	15% de la oferta técnica
2. Formación académica y experiencia del equipo de trabajo	45% de la oferta técnica
3. Calidad de la Propuesta Metodológica	40% de la oferta técnica

La evaluación de los **Factores N° 1 de la Oferta Técnica "Experiencia del oferente" y N° 2 de la Oferta Técnica "Formación y experiencia del equipo de trabajo"** se realizará de acuerdo a la tabla que se transcribe a continuación.

Factor N° 1: Experiencia del Oferente				
Dimensión	%	Sub-dimensión	Indicadores	Puntaje
Empresa/ institución	10	Años de existencia de la empresa	Más de 10 años	100
			Entre 6 y 9 años	50
			5 y menos años	10
			No acredita o no tiene	0
	45	Experiencia en estudios con representatividad nacional donde aplicaron encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas, en los últimos 5 años	8 o más estudios	100
			5 a 7 estudios	80
			3 a 4 estudios	50
			1 a 2 estudios	10
45	Experiencia en estudios con representatividad	8 o más estudios	100	
		5 a 7 estudios	80	

	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	3 a 4 estudios	50
		1 a 2 estudios	10
		No acredita o no tiene	0

Factor N° 2: Formación académica y experiencia del equipo de trabajo				
Dimensión	%	Sub-dimensión	Indicadores	Puntaje
Jefe/a de proyecto	10	Perfil profesional	Profesional de carrera de 5 años de duración con Magíster o PhD	100
			Profesional de carrera de 5 años de duración con Diplomado o Postítulo	60
			Profesional de carrera de 5 años de duración	50
			Tiene otro perfil académico o no acredita ninguno	0
	10	Años de experiencia laboral profesional	Más de 15 años de experiencia laboral profesional	100
			Entre 10 y 15 años de experiencia laboral profesional	80
			Entre 5 y 9 años de experiencia profesional	30
			No acredita o acredita menos de 5 años de experiencia laboral profesional	0
	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 8 o más estudios	100
			Jefe/a de proyecto de 5 a 7 estudios	80
			Jefe/a de proyecto de 3 a 4 estudios	50
			Jefe/a de proyecto de 1 a 2 estudios	10
			No acredita ser jefe/a de proyecto de estudios de esta clase en los últimos 5 años	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	Jefe/a de proyecto de 8 o más estudios	100
			Jefe/a de proyecto de 5 a 7 estudios	80
			Jefe/a de proyecto de 3 a 4 estudios	50
Jefe/a de proyecto de 1 a 2 estudios			10	
No acredita ser jefe/a de proyecto de estudios de esta clase en los últimos 10 años			0	
Equipo de trabajo	15	Perfil profesional	6 o más profesionales de carrera de 5 años de duración con rol definido y comprobable en el organigrama de trabajo	100
			4 a 5 profesionales de carrera de 5 años de duración con rol definido y comprobable en el organigrama de trabajo	50
			1 a 3 profesionales de carrera de 5 años de duración con rol definido y comprobable en el organigrama de trabajo	10
			No acredita profesionales de carrera de 5 años de duración	0
	15	Experiencia del equipo de trabajo	Más de 10 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	100
			Entre 7 y 10 estudios de metodología similar	80

			(encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	
			Entre 4 y 6 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	60
			No acredita o acredita menos de 4 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	0
	10	Equipo de campo	Acredita jefes de terreno en todas las regiones del país donde se aplicará el estudio	100
			Acredita jefes de terreno sólo en algunas regiones del país donde se aplicará el estudio	70
			No acredita jefes de terreno	0

Las tablas transcritas precedentemente para la evaluación de los **Factores N° 1 y N° 2 de la Oferta Técnica** se aplicarán de acuerdo a las siguientes reglas:

- En caso que el oferente fuere una Unión Temporal de Proveedores, se sumarán las consultorías o estudios de todas las personas jurídicas integrantes de la Unión para efectos de evaluar el Factor N° 1, "Experiencia del Oferente." No se evaluará para estos efectos la experiencia de las personas naturales que formen parte de la Unión, sin perjuicio de su evaluación como miembros del equipo de trabajo propuesto.
- Sólo se contabilizarán 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 indique expresamente algo diferente** en las sub-dimensiones e indicadores de la tabla de evaluación.
- Sólo se tendrán en cuenta, para efectos de la evaluación, los grados académicos **que sean acreditados mediante copia legible de los certificados o antecedentes** respectivos.
- Para la evaluación de la sub-dimensión "Experiencia del Equipo de Trabajo" sólo se contabilizarán los estudios en que el sujeto evaluado hubiese participado **con un rol, cargo o función equivalente al que desempeñará en el presente servicio**.
- La evaluación de los Factores N° 1 y N° 2 se realizará **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.
- El puntaje correspondiente a la subdimensión "Experiencia del Equipo de Trabajo", será igual al promedio simple del puntaje obtenido por cada uno sus integrantes aplicada la tabla correspondiente. Así, por ejemplo, un oferente sólo podrá obtener puntaje 100 en esta subdimensión si cada uno de los integrantes del equipo trabajo cuenta con más de 15 estudios de metodología similar.

La evaluación del **Factor N° 3 "Calidad de la propuesta metodológica" de la Oferta Técnica** se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:

Factor N° 3: Calidad de la Propuesta Metodológica				
Dimensión	Puntaje	Sub-dimensión	Indicadores	Puntaje
Metodología	15	Diseño muestral	Se propone un diseño muestral, tamaño muestral, y margen de error acordes a lo solicitado en las bases técnicas, con correcto desarrollo y claridad en su presentación.	100
			Se propone un diseño muestral, tamaño muestral y margen de error según bases técnicas, pero con aspectos poco claros o no suficientemente desarrollados.	40

			El diseño muestral, tamaño muestral o margen de error no cumple con lo solicitado.	0
	10	Técnica – Modelo de Análisis de Resultados	Se presenta y justifica un modelo de análisis de resultados que permite claramente 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.	100
			Se presenta un modelo de análisis de resultados que permite parcialmente 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.	40
			No se presenta un modelo de análisis de resultados o este modelo no 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.	0
	10	Técnica – Criterios y condiciones de aplicación	Se presentan los criterios y condiciones de la aplicación de la técnica, considerando Pre Test, capacitación y protocolo de trabajo en terreno, de manera clara y suficientemente desarrollada.	100
			Los criterios y condiciones de la aplicación de la técnica, considerando Pre Test, capacitación y protocolo de trabajo en terreno no son claros o no se encuentran suficientemente desarrollados en la propuesta.	40
			No se desarrollan criterios ni condiciones de la aplicación de la técnica en la propuesta.	0
	20	Control y estándar de calidad	Se proponen criterios y acciones claras y verificables por la contraparte, de control y calidad en la aplicación de la técnica (supervisión), el tratamiento de la información (digitación y validación) y el resguardo de la información.	100
			Se proponen criterios y acciones parciales o poco claras 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.	40
			No se proponen criterios o acciones 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
Plan de trabajo	20	Plan de trabajo	Plan de trabajo claro, conducente al logro de objetivos, con etapas, actividades y responsabilidades claramente identificadas.	100
			Plan de trabajo conduce al logro de objetivos, pero no es claro respecto de las etapas, actividades y/o responsabilidades.	40
			Plan de trabajo no conducente al logro de objetivos	0
	20	Organización del equipo	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
			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
			La propuesta no presenta organigrama ni definición de	0

			responsabilidades.	
	5	Cronograma	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
			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
			Se ajusta a la cantidad de días solicitados y presenta adecuada y eficiente organización de las actividades	70
			Se ajusta a la cantidad de días solicitados y presenta una organización de las actividades no adecuada y/o no eficiente	10
			No presenta cronograma y/o propone una mayor cantidad de días que los solicitados para la ejecución del estudio.	0

V. Evaluación de la Oferta Económica (13% del total de la Oferta)

La oferta económica bruta, impuestos incluidos, se valorará de acuerdo a la siguiente fórmula matemática:

$$POE = (PrPEB / PrPEE) \times 100$$

- POE = Puntaje de la oferta económica en evaluación.
- PrPEB = Precio de la propuesta económica más baja.
- PrPEE = Precio de la propuesta económica en evaluación.

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los \$130.000.000.- (ciento treinta millones de pesos), impuestos incluidos, por la totalidad del servicio licitado. El Licitante declarará inadmisibles las ofertas económicas por un monto mayor al establecido en estas Bases o que no se estimen convenientes para sus intereses o que presenten indicios de un acuerdo colusorio.

En especial, la Entidad Licitante podrá, mediante resolución fundada, declarar inadmisibles y dejar fuera del presente proceso licitatorio a todos aquellos oferentes que presenten ofertas económicas que sean inferiores a los \$30.000.000.- (treinta millones de pesos).

VI. Evaluación del cumplimiento de requisitos formales (2% del total de la Oferta)

La evaluación del cumplimiento de requisitos formales se realizará de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla de evaluación de cumplimiento de requisitos formales	
Escala de valoración	Puntaje
Cumple de manera suficiente con los requisitos formales dentro del plazo de recepción de ofertas.	100
No cumple de manera suficiente con los requisitos formales dentro del plazo de recepción de ofertas.	0

VII. Mecanismos de resolución de empates

En caso que dos o más ofertas tengan igual puntaje final, la Comisión dirimirá el empate de acuerdo a los siguientes criterios, en el siguiente orden de prelación:

- 1) Se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en la evaluación de la oferta técnica.
- 2) Si aplicado el criterio anterior el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en el Factor N° 2 "Formación académica y experiencia del equipo de

trabajo”.

- 3) Si aplicados los criterios precedentes el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en la evaluación del Factor N° 3 “Calidad de la Propuesta Metodológica”.
- 4) Si aplicados los criterios precedentes el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en la evaluación de la oferta económica.
- 5) Si aplicados los criterios precedentes el empate persiste, será la Comisión quien dirimirá el empate, debiendo expresar los fundamentos de su decisión.
- 6) Si aplicados los criterios precedentes el empate persiste, se adjudicará a quien haya ingresado primero su oferta en el portal www.mercadopublico.cl.

VIII. Informe Final de la Comisión Evaluadora

La Comisión Evaluadora evacuará un Informe Final que se referirá a:

- a) Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas;
- b) las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las bases, debiéndose especificar los requisitos incumplidos;
- c) La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la comisión evaluadora juzgare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Entidad Licitante;
- d) La asignación de puntajes para cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación; y
- e) La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

DÉCIMO TERCERO: Adjudicación.

La adjudicación de la propuesta pública se hará mediante resolución fundada. Si la adjudicación no se realizase dentro del plazo estimado señalado en el calendario de la licitación, se informará a través del Portal las razones que justifican tal incumplimiento, debiendo indicarse el nuevo plazo para cumplir dicho trámite.

DÉCIMO CUARTO: Requisitos, plazo y documentos necesarios para elaborar y suscribir el contrato de prestación de servicios.

El adjudicatario deberá entregar, antes de la suscripción del contrato los siguientes antecedentes:

- 1.- Certificación de encontrarse inscrito y tener la calidad de “hábil” para contratar con el Estado en www.chileproveedores.cl. En caso que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, www.chileproveedores.cl, deberá inscribirse dentro de los 5 días siguientes a la fecha de adjudicación.
- 2.- Anexo N° 7 debidamente firmado. Inhabilidades e incompatibilidades para contratar.
- 3.- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales otorgado por la Inspección del Trabajo, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 4 de la Ley de Compras.
- 4.- La garantía para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas (véase cláusula décimo sexta).

Además, la Entidad Licitante **podrá** solicitar, antes de la suscripción del contrato, los siguientes documentos según corresponda:

A. Personas jurídicas con o sin fines de lucro:

- a) Certificado de vigencia del oferente emitido por la autoridad competente, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos al día de su presentación.
- b) Copia simple del instrumento en el que conste la personería del representante y sus facultades, con una vigencia no superior a 90 (noventa) días corridos al día de su presentación.
- c) Copia del Rol Único Tributario.

B. Personas jurídicas creadas por ley:

- a) Individualizar la norma legal que la creó.
- b) Copia simple del instrumento en donde conste la personería del representante, con una vigencia no superior a 90 (noventa) días corridos al día de su presentación.

C. Personas naturales:

- a) Copia de la cédula de identidad, por ambos lados, y Copia del R.U.T., si lo tuviere.
- b) Documentación donde conste la iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.

D. Personas extranjeras:

Deberá escoger una de las siguientes alternativas:

- a) Otorgar y constituir mandato con poder suficiente a persona domiciliada en Chile.
- b) Constituir una sociedad de nacionalidad chilena.
- c) Constituir una agencia en Chile.

El adjudicado podrá exceptuarse de presentar estos antecedentes si ellos se encuentran en el portal www.chileproveedores.cl, con las vigencias requeridas precedentemente.

DÉCIMO QUINTO: No aceptación de la adjudicación

Se entenderá que el oferente adjudicado no acepta la adjudicación en los siguientes casos:

- Si no concurre a suscribir el contrato, en el plazo señalado por la Entidad Licitante, por causas imputables al proveedor.
- Si no se hubiere inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado dentro del plazo indicado en la cláusula anterior.
- Si, al momento de suscribir el contrato, no tiene la calidad de "hábil" en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado.
- Si no entrega los documentos señalados precedentemente, antes de la suscripción del contrato.
- Si no entrega la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, de acuerdo a lo señalado en las presentes bases de licitación.

En todos estos casos el Licitante podrá adjudicar y suscribir el contrato con el oferente que hubiere ocupado el segundo lugar en la evaluación o bien declarar desierta la licitación.

El oferente ubicado en el lugar segundo, deberá cumplir con la entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y de la documentación correspondiente, antes de la suscripción del contrato.

DÉCIMO SEXTO: Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato y el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratante, el adjudicatario deberá entregar un certificado de fianza pagadero a primer requerimiento, con el objeto de asegurar su pago de manera rápida y efectiva, una boleta bancaria de garantía, un vale vista, una póliza de seguro o cualquier otro documento que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva. Cualquiera sea el documento, la garantía deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Deberá ser irrevocable;
- b) Pagadera a la vista;
- c) Tomada por el oferente;
- d) Tomada a nombre de "Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda", R.U.T. N° 60.801.000-9 ;
- e) Por un monto equivalente al 5% del valor total del contrato, impuestos incluidos;
- f) La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo de ejecución total del contrato más 60 días hábiles;
- g) Deberá contemplar la siguiente glosa: "Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato y obligaciones laborales de ejecución de Medición Satisfacción Usuaría 2017"; y
- h) Deberá expresarse en pesos chilenos.

El documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato deberá entregarse dentro del plazo señalado en la Unidad de Abastecimiento de la Entidad Licitante, ubicada en calle Teatinos 120, piso 6, comuna y ciudad de Santiago, en cualquier día, de lunes a viernes, entre las 09:00 y 14:00 horas.

El documento de garantía sólo será devuelto una vez que la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante haya señalado, por escrito, su total conformidad con el servicio contratado y se encuentre acreditado el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratante.

Dicha boleta podrá ser presentada a cobro cuando el adjudicatario no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establecen las bases, la oferta correspondiente y/o el contrato respectivo, y/o en caso de incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones laborales o previsionales con sus trabajadores, en cuyo caso el Licitante queda, desde ya autorizado para su presentación a cobro, sin aviso previo al contratante, de acuerdo al procedimiento que corresponda.

DÉCIMO SÉPTIMO: Contenido mínimo del contrato.

El contrato que se suscriba establecerá, a lo menos, lo siguiente:

- a) **La individualización del contratista.**
- b) **El objeto y características del servicio contratado.**
- c) **La vigencia del contrato.** El contrato que se celebre tendrá vigencia desde su total tramitación y se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2017.

Con todo, este plazo podrá modificarse si se da alguno de los supuestos regulados en la letra f) siguiente, "Modificación del contrato".

- d) **Del precio y la forma de pagos.** El precio del contrato será el ofertado por el Oferente. Los pagos se efectuarán de la siguiente manera:
 - Primer pago: Corresponderá al 10% del precio total del contrato, previa aprobación de Informe N° 1 por la Contraparte Técnica.
 - Segundo pago: Corresponderá al 25% del precio total del contrato, previa aprobación del Informe N° 2 por la Contraparte Técnica.
 - Tercer pago: Corresponderá al 30% del precio total del contrato, previa aprobación del Informe N° 3 por la Contraparte Técnica.
 - Cuarto y último pago: Corresponderá al 35% del precio total del contrato, previa aprobación tanto del Informe Final como de las Presentaciones Finales por la Contraparte Técnica.

Tratándose este 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 deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el adjudicatario acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato.

La Entidad Licitante exigirá al contratista que proceda a dichos pagos, debiendo presentar este último, a la mitad del período de ejecución del contrato, los documentos idóneos que acrediten fehacientemente el cumplimiento de las obligaciones referidas en el párrafo anterior. El contratista también podrá presentar el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales, otorgado por la Dirección del Trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la adjudicataria, dará derecho a la Entidad Licitante a dar por terminado el contrato, de forma anticipada.

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

Los pagos serán efectuados por la Entidad Licitante sólo estando totalmente sancionado el contrato respectivo.

La Entidad Licitante pagará al adjudicatario dentro de un plazo de 30 (treinta) días corridos, contados desde la fecha de recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro, por mes vencido, sin perjuicio de la aprobación del hito respectivo por la Contraparte Técnica, según se indica más arriba.

- e) **Equipo de trabajo y Contraparte Técnica.** El adjudicatario deberá realizar el estudio con aquellos profesionales individualizados en su propuesta técnica. Además, deberá mantenerlos prestando el servicio durante todo el plazo de ejecución del estudio, constituyendo ambas obligaciones un elemento esencial del contrato que se celebre en su oportunidad. Cualquier cambio posterior en el equipo de trabajo y/o en la jefatura del proyecto, deberá ser previamente informado expresando la causa y motivos del cambio.

Para hacer efectivo el reemplazo, se deberá contar con la aprobación por escrito del Director/a del Programa de Modernización del Sector Público, o quien lo/a reemplace en su cargo y se estará al procedimiento que este decida aplicar.

El adjudicatario deberá informar, antes de la suscripción del contrato, el nombre de la persona que ejercerá la Jefatura del Proyecto, quien actuará como interlocutor válido ante la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante.

Por su parte, la Entidad Licitante designará como Contraparte Técnica encargada de coordinar, supervisar y dar aprobación al trabajo ejecutado, a un o una profesional de la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público (UCP).

La Jefatura del Proyecto del adjudicatario se encargará, entre otras labores, de:

1. Asistir personalmente a las reuniones convocadas por la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante con ocasión del estudio y coordinar la asistencia de su equipo de trabajo. Esta obligación tendrá el carácter de esencial, para todos los efectos legales.
2. Solicitar asistencia a la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante para el cumplimiento de los objetivos del servicio, en caso de ser necesario.
3. Levantar a la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante las mejoras y/o adecuaciones, que en razón de su *expertise*, se deban incorporar al estudio para la buena marcha del mismo.
4. Responder formalmente las observaciones que le formule la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante, a través de medios escritos.
5. Responder oportunamente a los requerimientos de la Contraparte Técnica.

La Contraparte Técnica de la Entidad Licitante se encargará de:

1. Controlar y supervigilar el fiel cumplimiento del contrato.
2. Recibir y dar formalmente su conformidad a los informes contemplados para el desarrollo del estudio, planteando al adjudicatario las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes.
3. Colaborar y asistir al adjudicatario en el ámbito de sus competencias.
4. Autorizar modificaciones a los plazos de los entregables establecidos en las Bases Técnicas y la Oferta del adjudicatario, siempre que ello no implique una modificación de los plazos estipulados en las Bases Administrativas.
5. Autorizar por escrito adecuaciones al proyecto, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, siempre que esto no implique una modificación al contrato, caso en el que se procederá conforme a lo señalado en el literal siguiente.
6. Comunicar al adjudicatario de todos los hechos que pudieren ser sancionados con una multa u otra sanción.

El adjudicatario deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la Contraparte Técnica de la Entidad Licitante.

f) Modificación del contrato.

1.- De las prestaciones. La Entidad Licitante se reserva el derecho, por razones de conveniencia, de ordenar, durante la ejecución del servicio contratado, la realización de aumentos o disminuciones a tales servicios, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato, según corresponda. Las modificaciones ordenadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 20% (veinte por ciento). Dichas modificaciones deberán ser sancionadas mediante el acto administrativo que corresponda.

2.- De los plazos. La Entidad Licitante se reserva el derecho de modificar el plazo de ejecución del contrato, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo, siempre y cuando tal circunstancia se deba a causas no imputables al contratista, lo que será evaluado considerando, además, que la modificación no influya en el objeto de la convención, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato, según corresponda. La modificación del plazo de ejecución del contrato deberá, en todo caso, ser sancionada mediante el acto administrativo que corresponda.

3.- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes. En este caso no podrá alterarse la aplicación de los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, así como tampoco podrá aumentarse el monto del contrato más allá de un 30% del monto originalmente pactado.

- g) Propiedad intelectual.** El producto del trabajo que eventualmente desarrolle el contratista o sus dependientes, con ocasión del contrato, tales como actividades, diagnósticos, diseños, informes, bases de datos, términos de referencia, programas computacionales, cualquiera sea el modo o forma de expresión, como programa fuente o programa objeto, y, en general, toda obra que se elabore en cumplimiento del presente convenio, serán de propiedad de la Subsecretaría de Hacienda, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libre e independientemente, sin limitaciones de ninguna especie.

Sin perjuicio de lo anterior, todos los informes, bases de datos y términos de referencia desarrollados por el adjudicatario serán licenciados por la Subsecretaría de Hacienda bajo la Licencia Creative Commons Atribución – No comercial (Licencia CC BY-NC).

- h) Confidencialidad.** El proveedor contratado y su personal, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tenga acceso, durante y con posterioridad al desarrollo del contrato.

Cualquier documento al que haya accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del contrato, deberá ser devuelto por el adjudicatario al finalizar la ejecución del

mismo. En especial, el adjudicatario deberá guardar estricto control y reserva de aquella información que tiene el carácter de privada, secreta o reservada, según lo dispuesto en la Ley N° 19.628, en la Ley N° 20.285 y demás normas jurídicas pertinentes.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar al término anticipado de la convención y al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del mismo, según determine la Entidad Licitante. Se hubiere o no verificado la total ejecución del contrato, la Entidad Licitante siempre podrá, además, iniciar las acciones legales que correspondan, respondiendo el proveedor de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

- i) **Interpretación e Información.** El contrato, así como las Bases Administrativas y Técnicas que lo rigen, 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.

- j) **Domicilio.** Para todos los efectos legales que se deriven del contrato, las partes fijarán su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.
- k) **Sanciones por incumplimiento.** Si el contratado no cumpliera con la labor encomendada dentro de los plazos y/o las condiciones establecidas en las presentes Bases, en la Oferta Técnica, y/o en el contrato que se suscribirá al efecto, por razones que le fueren imputables, se le aplicará una multa de U.F. 10 (diez Unidades de Fomento) por cada día corrido de atraso con respecto a la fecha de entrega del o los servicios y productos asociados y/o por cada incumplimiento respecto de obligaciones no asociadas a un plazo. El tope máximo de multa aplicable corresponderá al 60% del precio del contrato que se celebre al efecto.

Si el incumplimiento de los plazos es reiterativo, superando los 10 días corridos, o tratándose de incumplimiento de obligaciones que no tienen asociado un plazo, sin que exista una razón de fuerza mayor o caso fortuito que lo justifique, calificado por la Contraparte Técnica, se podrá poner término anticipado al contrato, haciéndose efectivo el cobro del documento que garantice el fiel y oportuno cumplimiento de la convención.

Además, si el incumplimiento acarrea perjuicios a la Entidad Licitante, ésta podrá iniciar las acciones legales que resulten pertinentes.

- l) **Procedimiento de aplicación de multas y término anticipado.** Cuando la Contraparte Técnica detecte un hecho constitutivo de una infracción que dé lugar a la aplicación de una sanción o al término anticipado de la convención, comunicará a la brevedad dicha situación al contratista por escrito, quien tendrá un plazo de 5 días para efectuar sus descargos.

En dichos descargos el contratista podrá hacer valer todos los derechos que la Ley N° 19.880 le reconoce en su calidad de interesado en un procedimiento administrativo, pudiendo, a modo de ejemplo, proponer las actuaciones o diligencias que estime necesarias, así como solicitar o acompañar los medios de prueba que estime convenientes.

Un funcionario público de la Entidad Licitante tendrá la calidad de instructor en el procedimiento administrativo que se desarrolle, pudiendo ordenar la apertura de un período de prueba, a fin de practicarse cuantas diligencias probatorias juzgue pertinentes.

Una vez concluida la instrucción del procedimiento o habiendo expirado el plazo para recibir los descargos sin que se hayan remitido, se procederá a emitir un informe por el funcionario a cargo en el cual se podrá proponer a la Entidad Licitante la aplicación de una sanción o el término anticipado del contrato, lo cual se concretará mediante resolución fundada de esta autoridad, que será notificada a través de carta certificada, dirigida al domicilio del contratista, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos.

El contratista podrá reclamar de este acto mediante los recursos y dentro de los plazos que establece la legislación vigente.

Las multas que fueren procedentes se cursarán administrativamente, sin forma de juicio, y se deducirán del estado de pago o de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en ese orden de prelación.

En caso de término anticipado del contrato, éste se entenderá terminado en el plazo que señale el acto administrativo que le ponga término, plazo que se contará desde la notificación al contratista de su total tramitación.

Si la terminación del contrato irroga perjuicios a la Entidad Licitante, ésta podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes.

El procedimiento anterior no se aplica a la resciliación o mutuo acuerdo de las partes.

- m) **Término anticipado del contrato.** El contrato administrativo respectivo podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13 de la Ley de Compras o del artículo 77 del Reglamento, entre ellas, el incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, las cuales se entienden por íntegramente reproducidas en las presentes bases. Se entenderá que existe incumplimiento grave, entre otras hipótesis, cuando el contratante no cumpla con sus obligaciones laborales y previsionales; cuando el contratante incumpla el plazo de entrega de los informes y su retraso supere los plazos y condiciones establecidos en las Bases.
- n) **Obligación de guardar registros.** De acuerdo a lo establecido en el literal c) del artículo 8.01 de las Normas Generales del Contrato de Préstamo BID N° 3.298/OC-CH, denominada "Sistema de Información Financiera y Control Interno", el adjudicatario deberá conservar todos los documentos y registros relacionados con actividades financiadas por el Banco por un período de siete (7) años luego de terminado el trabajo contemplado en el respectivo contrato.
- o) **Inspecciones.** De acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 8.02 de las Normas Generales del Contrato de Préstamo BID N° 3.298/OC-CH, denominada "Inspecciones", el adjudicatario deberá (i) permitir al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y con el cumplimiento del contrato y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco; (ii) prestar plena asistencia al Banco en su investigación; y (iii) entregar al Banco cualquier documento necesario para la investigación de denuncias de comisión de Prácticas Prohibidas y hacer que sus empleados o agentes que tengan conocimiento de las actividades financiadas por el Banco estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de personal del Banco o de cualquier investigador, agente, auditor, o consultor apropiadamente designado. Si el adjudicatario se niega a cooperar o incumple el requerimiento del Banco, o de cualquier otra forma obstaculiza la investigación por parte del Banco, el Banco, bajo su sola discreción, podrá tomar las medidas apropiadas.
- p) **Auditoría externa.** De acuerdo a lo establecido en el literal g) del artículo 8.04 de las Normas Generales del Contrato de Préstamo BID N° 3.298/OC-CH, denominada "Auditoría Externa", el adjudicatario permitirá al Banco revisar cualesquiera cuentas, registros y otros documentos relacionados con la presentación de propuestas y con el cumplimiento del contrato y someterlos a una auditoría por auditores designados por el Banco.

DÉCIMO OCTAVO: Subcontratación.

El adjudicatario no podrá subcontratar el servicio licitado y deberá ejecutar los servicios contratados con personal propio.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario podrá subcontratar los servicios requeridos en los puntos 3.3 y 3.4.1. de las Bases Técnicas, siempre que así lo proponga en su oferta. Todo lo establecido en las presentes Bases será aplicable a el o los subcontratados, tal y como si el servicio fuere prestado por el adjudicatario y, por lo tanto, deberán firmar y presentar todos los anexos y antecedentes que fueren pertinentes.

DÉCIMO NOVENO: Cesión del contrato.

El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial 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.

VIGÉSIMO: Antecedentes económicos.

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los \$130.000.000.- (ciento treinta millones de pesos), impuestos incluidos, por la totalidad del servicio licitado. El Licitante podrá declarar inadmisibles las ofertas económicas por un monto mayor al establecido en estas Bases.

El contrato asociado a los servicios requeridos es a suma alzada, por lo tanto, debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro costo directo o indirecto, previsible o imprevisible.

**BASES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “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”**

1. ANTECEDENTES

El Gobierno de Chile, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se encuentra implementando el Programa de Modernización del Sector Público (www.modernización.hacienda.cl), del cual forman y formarán parte un conjunto de Servicios Públicos seleccionados. Entre los años 2015 y 2020, el referido Programa desarrollará proyectos de modernización para mejorar el desempeño tanto de entidades rectoras de los servicios (Ministerios, Secretarías, Subsecretarías, Direcciones) como de entidades responsables de su entrega. Los proyectos elegibles incluyen, según corresponda, acciones ligadas a mejorar las capacidades técnicas necesarias para ejercer las funciones rectoras (planificación sectorial o central, regulación y control), apoyar la capacidad estratégica para gestionar la entrega directa de los servicios y mejorar los procesos de apoyo administrativo.

El objetivo principal de este Programa es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado, lo que se espera lograr promoviendo la mejora de la efectividad y eficiencia de las entidades (rectoras y de entrega) que ofrecen servicios a los ciudadanos, mediante una mejora de sus capacidades de gestión.

Esta cooperación considera tres actividades/componentes:

a. Componente 1. Fortalecimiento de entidades públicas responsables de funciones rectoras.

El objetivo de este componente es: (i) diagnosticar los entregables y las capacidades de gestión de las entidades públicas beneficiarias; (ii) establecer las características de los entregables y las capacidades necesarias para el caso de nuevas entidades, si correspondiere; (iii) formular y aprobar los proyectos; y (iv) ejecutar los proyectos.

Este componente podrá incluir: (i) contratación de consultorías (individuales y de firmas); (ii) contratación de servicios distintos de consultorías; (iii) sistemas de información y equipamiento informático; y (iv) adquisición de bienes. Los proyectos se estructurarán en componentes referidos a las áreas de gestión sobre las cuales, según el diagnóstico, se intervendrá (alineamiento estratégico, gestión estratégica, gestión de procesos y sistemas de apoyo). Así se garantiza que siguiendo la lógica del proyecto, la inversión se focalice en debilidades con efecto sobre la efectividad y eficiencia de las entidades.

b. Componente 2. Fortalecimiento de entidades públicas responsables de la entrega de servicios.

El objetivo de este componente será el financiar las mismas actividades del componente anterior, pero aplicados al caso de entidades públicas que entregan servicios.

c. Componente 3. Desarrollo de instrumentos para la elaboración, seguimiento y evaluación de proyectos de mejora.

Mayor información sobre el Programa de Modernización del Sector Público se encuentra disponible en su sitio web <http://modernización.hacienda.cl>

a. Instituciones Participantes en esta medición

La evaluación de impacto del Programa de Modernización del Sector Público (CH-L108S) requiere al menos de tres mediciones de satisfacción ciudadana con los servicios participantes en el

programa en sus componentes 1 y 2: la primera medición en 2016 (medición de línea base), en 2017 (medición intermedia) y en 2020 (medición para evaluación final).

Entre septiembre de 2015 y junio de 2016 se realizó el diseño, aplicación y análisis de las instituciones que se sumaron en una primera etapa al Programa, estas fueron: Servicio Nacional del Consumidor, Dirección Chile Compra, Instituto Nacional de Estadísticas y Chile Atiende. Se aplicaron un total de 20.057 encuestas telefónicas, presenciales y online a usuarios de estas cuatro instituciones, sobre un universo total de usuarios cercano a los dos millones de personas.

Entre septiembre de 2016 y hasta junio de 2017, se está realizando la aplicación y análisis de la medición de las instituciones que se sumaron en una segunda etapa al Programa: Superintendencia de Seguridad Social y Dirección del Trabajo; a las que se sumó además el Servicio de Impuestos Internos, que no participa del Programa pero está interesado en la metodología de medición de satisfacción usuaria impulsada por el Programa.

En el Portal, como archivos adjuntos a las presentes bases, se encuentran los siguientes archivos:

- a) Informe Final del estudio de línea base de satisfacción usuaria para SERNAC, INE, ChileAtiende y ChileCompra; y
- b) Bases de datos (en SPSS) con los resultados de la encuesta de cada una de las instituciones mencionadas en el punto anterior. En el caso de ChileAtiende, hay una base de datos para la encuesta presencial (oficinas IPS) y otra para la muestra levantada desde la página web de ChileAtiende. En el caso de ChileCompra, hay una base de datos para proveedores y otra para compradores.

En este contexto, es necesario contratar servicios profesionales para la medición de seguimiento intermedio de la satisfacción de los usuarios y beneficiarios y de la calidad de servicio de las instituciones que se incorporaron en la primera etapa del programa, **siguiendo la metodología utilizada en el levantamiento de la línea base.**

En consecuencia, en la actual medición participan los siguientes servicios públicos:

- a) Instituto Nacional de Estadísticas (INE)
- b) Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)
- c) Chile Compra, proveedores y compradores
- d) Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Chile Atiende DIGITAL)

b. Marco conceptual del Estudio

El Programa requiere contar con estudios que le permitan caracterizar y medir los niveles de satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio percibido de las instituciones intervenidas, los cuales deben tener consistencia con los estudios de levantamiento de línea base de las mismas.

Con el fin de permitir la consistencia en las mediciones intra e inter instituciones, se definió un modelo de medición común que fue diseñado por expertos contratados por el Banco Interamericano de Desarrollo, en el marco del Programa. Los modelos utilizados para construir el marco de trabajo único son: (1) Modelo de Experiencia y (2) Modelo de Propuesta de Valor.

Modelo de Experiencia

Para medir la experiencia de los usuarios de los servicios evaluados en la primera etapa, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de Forrester Research y Temking Group. Siguiendo los lineamientos de este modelo, la experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles los cuales se pueden medir:

- 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 cliente. Ej.: abrir una cuenta corriente, solicitar un

nuevo decodificador digital para el triple pack, solicitar un certificado de nacimiento, comprar un bono, etc.

- c) Relación o compañía, es decir, aquel vínculo que el cliente va generando con la empresa 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 relacionan con lo que Praxis llama la propuesta de valor que una empresa desarrolla y despliega para sus clientes.

A su vez, este modelo se basa en tres 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?
- b) Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia:
- Agrado: ¿qué tan agradable fue su experiencia?

En atención a esta definición, la encuesta Línea Base de Satisfacción en su primera etapa definió como grupo objetivo a todos aquellos usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin. De esta forma, es posible medir su satisfacción con la experiencia última con la institución considerando todas las etapas o interacciones necesarias para cumplir con su propósito. Aquellos usuarios que hayan tenido una "interacción" pero que no terminaron o no han terminado su "viaje", quedan fuera del objeto de estudio. Esta decisión responde a que para conocer el nivel del servicio de una institución es condición que los usuarios hayan experimentado el servicio completo.

Modelo de Valor

A nivel nacional, existe un modelo desarrollado por un grupo de profesionales (J.J. Morales, E. Sierpe y C. Mundi) que se ha mostrado como efectivo a la hora de entender las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios en una serie de industrias (salud, pensiones, telecomunicaciones, bancos, etc.). Este modelo se alimenta entre otros con los aportes de la ecuación de valor (Service Interest Group, Harvard University), Jerarquía de valor (Woodruff y Gardial), Golden Circle (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de Adimark Quality en los años 2000.

Este modelo considera los siguientes supuestos iniciales:

- a) Existen elementos de la propuesta de valor que están "naturalmente" relacionados con la creación de valor para los usuarios. Componentes relacionados con el uso/consumo del servicio medular o lo que podríamos llamar el "viaje del uso", vale decir, los usuarios buscan un propósito o beneficio al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o en aquel de los beneficios simbólicos o emocionales.
- b) Existen elementos que no constituyen "por definición" fuentes de valor para los clientes. Ellas, en la mayoría de los casos constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los usuarios. En este caso, los precios que expresan el costo monetario que deben pagar los clientes por el servicio (aplica en pocos casos a servicios provistos por el Estado); la experiencia en canales de interacción distintos al uso del servicio, que constituyen costos de transacción para los usuarios; y los riesgos o incertidumbres que el usuario enfrenta al dejar en manos del proveedor del servicio la solución de una necesidad.

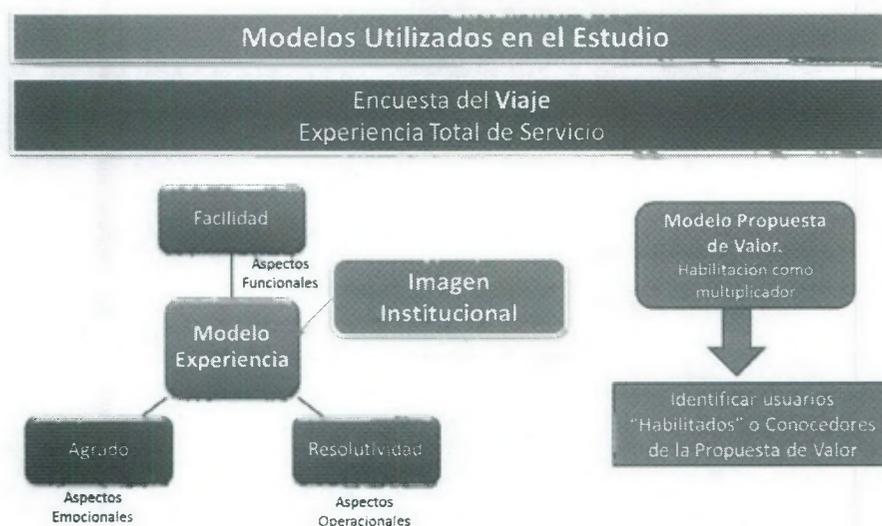
Los Multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio, están determinados por lo que se llama comunicación o "habilitación". Estos corresponden a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para que los usuarios entiendan en qué consiste el servicio que están comprando o comprendan cómo funciona y se usa este servicio o sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican o estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos.

- c) El supuesto inicial del modelo era que en la medida que las empresas fueran eficaces en estos esfuerzos de habilitación, los clientes serían capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que la empresa tiene y despliega para ellos.

Este supuesto fue ampliamente validado al incluir estas preguntas en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes y mostrar su efecto en las percepciones de los clientes. Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la empresa.

En el caso de los servicios públicos, la experiencia con el levantamiento en primera etapa del estudio de satisfacción usuaria y de percepción de calidad del servicio del Programa también valida este supuesto. Los usuarios “habilitados” demostraron estar mucho más satisfechos con la última experiencia de servicio que los no habilitados.

Modelos utilizados en la primera etapa del estudio



c. Objeto de estudio: dónde se mide la experiencia

Para la aplicación práctica de la medición se debe establecer cuál de los dos niveles de la experiencia será sometido a estudio: Viaje o Interacción. Este nivel variará según las características del servicio y la existencia y calidad de los registros de usuarios.

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 interacción, las percepciones de facilidad, resolutividad y agrado.

Para medir el viaje del cliente se requiere una identificación precisa del conjunto de contactos, acciones, interacciones, etc. que van configurando la experiencia del cliente o usuario tanto en los elementos operacionales como emocionales. Este desafío no es menor, ya que hay que recordar que el foco del modelo está puesto en lo que pasó EN el cliente, por lo tanto, hay que levantar la experiencia desde y con ellos.

Cuando se hace el ejercicio de levantar la experiencia de los clientes es imprescindible recoger la información en "primera persona cliente". Esto se refiere a que se deben identificar los elementos que el cliente selecciona para percibir su experiencia (cuáles son las cosas que hacen fácil la experiencia y a través de qué claves percibe que eso es fácil). A este respecto la forma en que los clientes describen su relación con el proveedor del servicio y su experiencia, el lenguaje que usan, la forma en que denotan las claves será un insumo clave a la hora de diseñar un instrumento de medición que "se conecte" con la experiencia del cliente o usuario. Se requiere "traducir" los atributos de la experiencia (facilidad, resolutivez y agrado) en la forma en que se manifiestan en la experiencia específica que se está midiendo, en especial el lenguaje.

Si bien ya se realizó un levantamiento cualitativo de este punto en la encuesta de línea base, es necesario repetir el ejercicio dado que en algunos casos, el proyecto de modernización implementó cambios en el modelo de atención y relación con los usuarios, lo que puede haber modificado su percepción de en qué consiste el "viaje".

d. Cuestionario

Como archivo adjunto a las presentes Bases, se ha subido al Portal la pauta genérica de preguntas que se utilizan para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios incluidos en el presente estudio, ya sea para medir la satisfacción con el "viaje" (cada vez que se pueda) como para medir la satisfacción con una interacción específica (cuando sea imposible medir el viaje completo).

Estas preguntas recogen aspectos tanto del Modelo de Propuesta de Valor como del Modelo de Experiencia. Parte de los productos esperados de la consultoría es el diseño y validación de pautas de preguntas específicas que den cuenta de las particularidades de cada una de las instituciones participantes del estudio, así como de los canales de interacción a través de los cuales se produce la interacción con los usuarios.

De la misma forma, se adjuntan a las presentes Bases, en el Portal, las pautas que ya fueron utilizadas en el levantamiento de la línea base de las instituciones a medir, como referencia. Se requiere de la consultoría que los cuestionarios sean comparables a los elaborados en el levantamiento de la línea base, incorporando las mejoras que sean posibles y pertinentes para las instituciones incluidas en esta medición intermedia.

Se aclara que todas las pautas indicadas se han subido al Portal en un solo archivo denominado "Pautas de preguntas (genéricas y utilizadas en primera etapa).doc".

e. Variable dependiente

La variable dependiente, que reflejará el nivel de satisfacción de los usuarios y se constituirá el indicador de satisfacción usuaria para las instituciones medidas en esta oportunidad, es una y se encuentra claramente identificada en la pauta genérica de preguntas:

1. Evaluación global del "viaje" (nota de 1 a 7). La pregunta textual es: *"Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio 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:

2. Evaluación global de la interacción en cada canal utilizado dentro del "viaje" (nota de 1 a 7).
3. Evaluación global de la Institución (nota de 1 a 7)

Las tasas de satisfacción neta se calcularán en base a la variable dependiente y a las otras dos variables de evaluación presentadas en este punto. El cálculo de satisfacción neta deberá ser idéntico al utilizado en la primera etapa del estudio, vale decir: [Porcentaje de notas 6 y 7] – [Porcentaje de notas 1 a 4]. El resto de las variables de la pauta y otros datos secundarios que el oferente pueda proponer, se utilizarán como variables independientes.

Dentro de la propuesta, el oferente deberá **replicar los modelos de análisis utilizados en la primera etapa del estudio**, vale decir, ecuaciones estructurales, mapas de fortalezas y debilidades por institución, análisis CHAID, análisis factoriales; identificando claramente cuando corresponda, las diferencias estadísticamente significativas.

Adicionalmente, el oferente podrá 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 clientes o 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.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1. Objetivo General

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización. En la presente consultoría se levantará la satisfacción usuaria para: el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, Chile Compra, Chile Atiende (sólo usuarios que ingresan por el canal digital) y el Instituto Nacional de Estadísticas INE (en adelante, las **"instituciones participantes"**). Esta medición constituirá la medición intermedia de impacto del Programa de Modernización para dichas instituciones, que será seguida de una medición final el año 2020 (fecha estimada).

2.2. Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar el modelo de atención de los usuarios del servicio provisto por las instituciones participantes, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave y entender en términos genéricos las expectativas y la experiencia del usuario al interactuar con dichas instituciones.
- 2) Medir el nivel de satisfacción global neta de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención.
- 3) Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- 4) Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

3. ETAPAS DEL ESTUDIO

De acuerdo a los objetivos de la evaluación, a continuación se detallan las etapas y los resultados esperados de cada etapa.

3.1. Etapa N° 1: Diagnóstico del modelo de atención de los usuarios

3.1.1. Levantamiento de la información

Mediante la revisión de documentos y la utilización de entrevistas en profundidad y/o semiestructuradas, individuales o grupales, u otras técnicas cualitativas, se deberá recopilar, sistematizar y analizar la información relevante con el fin de describir y comprender el modelo de atención de las instituciones participantes.

Para esto se deben realizar las siguientes actividades, sin perjuicio de que el proponente pueda agregar otros métodos complementarios:

- Revisión de documentos institucionales de cada institución participante

- Entrevistas con autoridades de la institucionalidad pública centralizada y de ser relevante, descentralizada, con la cual se vincula la institución participante.
- Entrevistas a autoridades y equipo directivo de la institución participante (mínimo 3 a 5 personas).
- Entrevistas a expertos en materias propias del servicio público determinado.
- Entrevistas a usuarios en su calidad de usuarios (mínimo 10).

El consultor deberá levantar la información secundaria (cualitativa y cuantitativa) que sea atinente al proyecto y que complemente el análisis diagnóstico. Sin perjuicio de otros estudios e informes que pueda requerir el consultor, el Servicio pondrá a disposición de la empresa la siguiente documentación para su revisión y análisis:

Prioridades Gubernamentales:

- Programa de Gobierno 2014 - 2018
- Discurso Presidenta de la República ante el Congreso Pleno 21 de mayo 2016

Información Institucional para cada institución participante:

- Ley de Presupuestos 2017
- Estructura orgánica
- Definiciones estratégicas
- Indicadores de desempeño
- Evaluación de Programas Institucionales:
- Balance de Gestión Integral (BGI) 2015
- Programa de Mejoramiento de la Gestión 2016
- Encuestas de satisfacción a usuarios realizadas en los últimos 10 años
- Proyecto de Modernización aprobado por el Ministerio de Hacienda y no objetado por el BID

Para conocer a grandes rasgos los objetivos, logros y principales hitos de los proyectos de modernización de estas instituciones, los oferentes pueden revisar el sitio web de seguimiento en línea del Programa de Modernización del Sector Público: <http://pmo.modernizacion.hacienda.cl/public/site.html>

3.1.2. Descripción de los modelos de atención de los servicios públicos

A partir de la información relevada, el proponente debe documentar el modelo de atención actual con que opera el Servicio. Para esto deberá describir los diferentes componentes o elementos del modelo de atención utilizando alguna metodología reconocida y bien fundamentada.

3.2. Etapa 2: Propuesta metodológica

Al inicio del estudio, el consultor deberá presentar una propuesta metodológica y un cronograma de trabajo acorde a los objetivos, requerimientos y actividades señaladas en estas bases técnicas.

La contraparte técnica podrá poner a disposición del consultor, bajo estrictas normas de confidencialidad toda la información que se considere necesaria para el buen desarrollo del estudio, tal como las mencionadas en el punto 3.1.1. y otras que resulten relevantes para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

3.2.1. Tipo de estudio

La empresa consultora deberá efectuar un estudio de carácter cuantitativo (encuesta) de la satisfacción por el servicio recibido por la población efectivamente atendida por las instituciones participantes a través de los diferentes canales de atención. Esta encuesta, por su naturaleza, no podrá ser autoaplicada.

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 servicio, revisar los atributos y dimensiones relevantes en la satisfacción y percepción del servicio, para determinar su impacto en la satisfacción general o en algún aspecto específico relevante.

3.2.2. Población de estudio

La población en estudio son todas las personas usuarias de las instituciones participantes.

3.2.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde al usuario de los diferentes servicios que ofrecen las instituciones participantes. Existen diferentes tipos de usuarios que se deben identificar adecuadamente para cada institución y según los canales de atención. Se establecerán "a priori" por parte de cada institución participante cuál o cuáles grupos de usuarios serán objeto del estudio. El estudio deberá considerar la generación de resultados con niveles de precisión específicos por cada grupo bajo estudio.

3.2.4. Grupos de estudio

El grupo de estudio está conformado por todos los usuarios de las instituciones participantes que hayan sido atendidos en los diferentes canales en un lapso de tiempo determinado, el cual idealmente debe ser lo más cercano a la aplicación de la encuesta del estudio.

La cercanía de la experiencia en la encuesta mejora la contactabilidad y la calidad de la información recolectada. Este criterio se cumple a cabalidad en el caso de la aplicación de encuestas post-prestación por intersección en el punto de atención. Para el caso de los estudios en los que se pueda aplicar técnicas de entrevistas telefónicas es recomendable, en lo posible, que no medie más de una semana entre la experiencia y la aplicación de la encuesta.

Por otra parte, existe la necesidad de establecer un criterio que dé cuenta de la variabilidad de las experiencias en función de los horarios o temporadas de atención. El grupo de estudio debe estar compuesto en lo posible por aquellas personas atendidas en los horarios o temporadas de alta demanda o carga. Es en estos horarios donde se cumplen dos condiciones: el sistema de atención se somete a mayores niveles de exigencia y constituye la experiencia que viven la mayoría de las personas.

Este grupo será definido y actualizado a través de bases de datos entregadas por las instituciones participantes. 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.

Se debe considerar a los dos tipos de usuarios posibles:

- Para medir el Viaje: a aquellos usuarios-beneficiarios 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 a un subsidio. Ese grupo debe ser abordado en otro tipo de estudios complementarios.
- Para medir una Interacción: sólo cuando sea imposible medir la experiencia del viaje completo, a aquellos usuarios-beneficiarios que hayan utilizado el o los canales en los que se desarrolla la interacción específica (ej.: consulta en oficina de informaciones, búsqueda de información en la página web o llamada al call center), pudiendo haber finalizado o no su viaje en esta interacción.

La propuesta debe considerar que la institución bajo estudio sea responsable del total o de una parte del viaje.

- Responsable total del viaje: el estudio de percepción debe medir la experiencia completa del cliente.

- Responsable parcial del viaje: en este caso la recomendación es intentar abarcar el viaje en su conjunto, lo cual reconocemos genera dificultades de coordinación y acceso a información de otras instituciones. Se espera una propuesta que óptimamente posibilite incorporar los otros tramos o interacciones del viaje. De no ser posible la cobertura del viaje en su conjunto, el estudio deberá abarcar sólo la o las interacciones bajo responsabilidad de la institución.

En ambos casos, ya sea estudio de viaje o interacción 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, nivel socioeconómico, etc. que requieran de análisis específico y, (2) que hayan experimentado viajes o interacciones que presenten características específicas, canales, tipo de servicio (ej.: tipo de certificado o trámite) que requieran de análisis específicos. Esta información será fundamental a la hora de la definición de la muestra del estudio.
- Identificación de los flujos temporales de usuarios-beneficiarios que experimentan el servicio bajo estudio. La mayoría de los servicios presentan diversos patrones de demanda de atención, esta puede ser (1) hora del día, ej.: concentración en los horarios de colación, (2) días de la semana, (3) temporada o mes del año y (4) eventos especiales que alteran la distribución normal del flujo de usuarios.

3.2.5. Marco muestral

Se deberá construir un marco muestral a partir de los registros de los usuarios atendidos por los distintos canales de las instituciones participantes. Este marco muestral deberá ser actualizado a la fecha más cercana posible a la fecha de la selección de la muestra y del levantamiento de los datos y deberá contener la información relevante de los usuarios que permita contactar al usuario y aplicar el cuestionario. La contraparte técnica pondrá a disposición del consultor, bajo estrictas normas de confidencialidad la información más actualizada de los registros de atención de usuarios.

En el caso de que para ciertos canales se proponga entrevistas post prestación in situ, el marco muestral servirá de población de referencia para evaluar la representatividad de la muestra y para definir ponderación para los ajustes que se requieran. 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.

Las Tablas 1 a 5 presentan una distribución aproximada del marco muestral para cada institución participante, la cual deberá ser ajustada en base a la actualización de los datos del registro de usuarios mencionada más arriba. Asimismo, las categorías de análisis (tipo de usuario, región, servicio y otras) deberán ser validadas por el adjudicatario en la Etapa 1 de ejecución de la consultoría.

Tabla 1: Casos atendidos por SERNAC (año 2016)

Servicio / Canal	Internet	Presencial	Call Center	SERNAC Móvil	Total servicio
Consultas	35.800	62.494	284373	3.537	349.104
Reclamos	184.997	70.662	8.353	1.248	265.260
Mediación colectiva	(no aplica canal)				3.653
Total canal	220.797	133.156	292.726	4.845	655.177

Nota: los datos corresponden a volúmenes de casos para el año 2016, no de usuarios. Sin embargo, según la experiencia de la institución, los casos son un proxy confiable del número de usuarios.

Tabla 2: Consultas y solicitudes procesadas por el INE (año 2016)

Tipo usuario / Canal	Mesón (oficinas)	Web	Telefónico	Email	Carta u oficio	Total tipo usuario
Público general	339	423	2.626	3.165	6	6.559
Usuarios especializados Gobierno y Centros de Estudios	212	357	65	395	7	1.036
Empresas y Medios	15	175	103	534	1	828
Total canal	566	955	2.794	4.094	14	8.423

Nota: los datos corresponden a consultas ingresadas el año 2016, no necesariamente a usuarios. De todas formas la base de datos contiene el nombre de quien realiza la consulta, lo cual permite individualizar a los usuarios.

Tabla 3: Visitas al sitio web de Chile Atiende (Octubre 2016 a Marzo 2017)

Mes	N° visitas al sitio web ChileAtiende
oct-16	1.832.236
nov-16	1.798.000
dic-16	1.771.383
ene-17	1.873.480
feb-17	1.780.870
mar-17	2.254.189

Nota: no existe registro de usuarios del sitio web de ChileAtiende, por lo que debe presentarse una metodología especial para llegar a los usuarios de ChileAtiende Digital (para referencia revisar el informe final del estudio de Línea Base).

Tabla 4: Usuarios compradores Chile Compra (enero a Julio 2015)¹

Tipo usuario comprador / Canal	Portal web (N° usuarios transando*)	Telefónico	Presencial
FFAA	1.689	s/d	s/d
Gobierno central	4.525	s/d	s/d
Legislativo y judicial	648	s/d	s/d
Municipalidades	5.587	s/d	s/d
Salud	2.217	s/d	s/d
Obras Públicas	817	s/d	s/d
Otros	60	s/d	s/d
Total Canal	15.543	s/d	s/d

Nota: En el caso de los canales telefónico y presencial no existen datos disponibles a la fecha de publicación de las presentes bases, si bien el grueso de las atenciones se prestan a través del portal web. La Institución proveerá el marco muestral correspondiente al registro de usuarios para cada canal en que exista dicho registro, a la fecha de construcción de la muestra para el presente estudio.

* Publicando licitaciones, adjudicando ofertas y/o enviando órdenes de compra

Tabla 5: Usuarios proveedores Chile Compra (enero a Julio 2015)

Tipo usuario proveedor (por tamaño) / Canal	Portal web (N° usuarios transando*)	Telefónico	Presencial
Grande	8.690	s/d	s/d
Mediana	6.975	s/d	s/d
Pequeña	20.877	s/d	s/d
Micro	62.435	s/d	s/d
Total General	98.977	s/d	s/d

Nota: En el caso de los canales telefónico y presencial no existen datos disponibles a la fecha de publicación de las presentes bases, si bien el grueso de las atenciones se prestan a través del portal web. La Institución proveerá el marco

¹ Para estimar la muestra de usuarios de Chile Compra (compradores y proveedores) se utilizan datos del 2015, que reflejan adecuadamente el volumen y proporciones de usuarios actuales.

muestral correspondiente al registro de usuarios para cada canal en que exista dicho registro, a la fecha de construcción de la muestra para el presente estudio.

* Enviando ofertas, cotizando y/o aceptando órdenes de compra

3.2.6. Diseño muestral

El diseño muestral debe ser probabilístico con muestreos independientes por institución participante y canal de atención, y debe tener en cuenta las particularidades de los distintos tipos de usuarios.

Para el canal presencial se debe considerar una muestra que asegure adecuada representatividad de los diferentes centros de atención definidos con la contraparte técnica.

Para el canal telefónico se debe considerar una muestra que asegure representatividad de acuerdo a los registros de usuarios atendidos por el call center propio y por los de llamados derivados a plataformas de otros servicios públicos.

Para el canal web se debe considerar una muestra que asegure representatividad de acuerdo a los registros de usuarios atendidos por ese canal.

El tamaño de la muestra en cada Institución debe ser tal que asegure un margen de error absoluto para la estimación de una proporción (%) de $\pm 4,9$ puntos porcentuales con un nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y varianza máxima, *para cada unidad de análisis la cual estará constituida por los grupos de usuarios respecto de los cuales se requiere información con estos niveles de precisión.*

A modo de ejemplo, en la tabla inferior se presenta una distribución de muestra para un estudio en el cual se consideran 4 grupos relevantes de estudiar en función de las características propias de los usuarios y los canales que utilizan (grupos I, II, III y IV). En este caso el diseño muestral debe entregar como mínimo un margen de error absoluto para la estimación de una proporción (%) de $\pm 4,9$ puntos porcentuales, para cada grupo. En el caso que la distribución del marco muestral sea muy dispar entre celdas, se deberá proponer un diseño de tipo a-proporcional junto con la propuesta de factores de ajuste requeridos.

Grupo de usuario/Canal	CALL CENTER	OFICINA	TOTAL
Característica 1	Grupo I	Grupo II	
Característica 2	Grupo III	Grupo IV	
TOTAL			

En los casos en que no sea posible realizar la selección de un registro, por ejemplo, cuando se entrevistan personas inmediatamente después de ser atendidas, se debe detallar el protocolo para la selección de esas personas, de modo que el "supuesto del muestreo aleatorio" sea plausible. Por ejemplo, debe evitarse que sea el encuestador u otro criterio subjetivo quien seleccione la persona que será entrevistada.

El diseño muestral debe considerar muestras de reemplazo de personas en la muestra original para las cuales no sea posible completar la encuesta después de al menos 3 intentos.

3.2.7. Diseño del instrumento de medición

a. Cuestionario

La pauta genérica de preguntas y las pautas utilizadas en la primera etapa de medición de satisfacción usuaria será entregada por la contraparte y en base a estas pautas se deberá proponer un diseño de cuestionario (revisar archivo "**Pautas de preguntas (genéricas y utilizadas en primera etapa).doc**", disponible en el Portal).

Los criterios básicos a considerar para el diseño del cuestionario son los siguientes:

- 1) En este diseño se deberá considerar especialmente el fraseo de las preguntas, la secuencia y el salto de una pregunta a otra. El fraseo deberá ser ad-hoc para cada institución participante 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 y sirva de base para estratificación socioeconómica. Estos datos, en lo posible se proveerán por la contraparte. Para la estratificación socioeconómica se utilizará la metodología desarrollada por la AIM (Asociación de Empresas de Investigación de Mercados) presente en los cuestionarios de la primera etapa. Para complementar, se incorporará la mejora implementada en los cuestionarios aplicados a la Dirección del Trabajo y Superintendencia de Seguridad Social.
- 3) 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 servicios o productos solicitados.

b. Pre Test del cuestionario

Se deberá realizar un pre test del cuestionario que deberá cumplir tanto el propósito de ajustar el cuestionario mismo, cautelando siempre la comparabilidad con el estudio en la primera etapa, como el de aportar información para definir ciertos aspectos operativos, para cada una de las instituciones participantes.

En cuanto al cuestionario se deberán, a lo menos, considerar los siguientes aspectos en la prueba:

- Se deberá testear el cuestionario en relación a la facilidad de comprensión y dinámica de las preguntas
- Evaluar las facilidades del diseño del cuestionario, desde el punto de vista del encuestador, para un manejo sencillo y funcional.
- Evaluar la disposición de los entrevistados a colaborar con el estudio, de acuerdo a un interés en la materia de estudio y en la forma (lenguaje, organización, etc.) y aplicación del instrumento.

En cuanto a los aspectos operativos se deberán, a lo menos, considerar los siguientes aspectos en la prueba:

- Estimar los tiempos de duración de la entrevista y otros aspectos operativos clave.
- Identificar posibles dificultades para acceder a los entrevistados, en cuanto a barreras culturales como físicas.
- Probar los formularios de control del equipo de terreno (hojas de ruta, control de encuestadores, planillas de reportes, etc.)

El diseño de la muestra del Pre Test buscará incluir un grupo de personas a entrevistar que sea representativo de las tipología básicas de usuarios en cada una de las instituciones participantes y la aplicación de la encuesta piloto se llevará a cabo teniendo en cuenta las dificultades previsibles de la encuesta en los distintos grupos objetivos.

Se debe describir la organización y equipo de trabajo, así como los procedimientos de terreno para llevar cabo el Pre Test. Del mismo modo se deberá presentar el programa de capacitación para el Pre Test del cuestionario.

Se deberá realizar un informe con los resultados y las recomendaciones para ajustar el diseño del cuestionario y aspecto operativos. Según los resultados se deberán hacer los ajustes necesarios en el fraseo y en su diseño gráfico.

El cuestionario definitivo deberá ser validado con la contraparte.

3.3. Etapa N° 3: Organización de los trabajos de levantamiento de la encuesta

3.3.1. Definición del plan de trabajo

Se 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.

Se debe contar con un sistema de gestión y seguimiento en línea de la carta Gantt del proyecto. La contraparte debe tener acceso a este sistema en cualquier momento.

3.3.2. Conformación de equipos de levantamiento a nivel nacional

Se deberá presentar el equipo de levantamiento a nivel nacional que contenga, a lo menos, lo siguiente:

- Descripción del equipo de trabajo, funciones, tiempos de dedicación de cada integrante.
- Mecanismos de coordinación y comunicación entre los componentes del equipo de trabajo (oficina, supervisión, encuestadores)
- Describir los procedimientos y requisitos para la selección y conformación del equipo de terreno (jefaturas, encuestadores y supervisores)

3.3.3. Capacitación

Se debe describir el plan de capacitación con los siguientes elementos a lo menos:

- Los objetivos que debe cumplir la capacitación, los que deben considerar al menos:
 - ✓ Dar a conocer las características generales del estudio y su importancia a los distintos niveles de la estructura técnica y operativa.
 - ✓ Capacitar en el manejo operativo de entrevistados y aplicación del cuestionario
 - ✓ Establecer mecanismos de coordinación directa y entrega de reportes de supervisión y de avance.
- El Plan de capacitación, que debe considerar las particularidades de la aplicación de las encuestas en las diversas modalidades posibles (telefónico, in situ, etc.)
- Se debe diseñar una estrategia de acceso al entrevistado de acuerdo a las características de los canales de atención que permita maximizar el número de respuestas originales
- Criterios generales del plan para asegurar calidad del trabajo de terreno que considere al menos lo siguiente.
 - ✓ Capacitar en los aspectos operativos del trabajo de terreno,
 - ✓ En el manejo conceptual y práctico del instrumento,
 - ✓ Procesos de llenado de cuestionarios, registros de casos logrados, no logrados, y
 - ✓ Controles asociados al trabajo de terreno en cada zona.
- Descripción del programa de capacitación (contenidos, horas, cronograma), diferenciado según destinatario (supervisores, encuestadores, etc.)
- Descripción de instrumentos y materiales de capacitación

3.3.4. Supervisión

La calidad de la supervisión tanto en terreno como en otras modalidades se considera un aspecto central determinante de la calidad de todo el trabajo de levantamiento. La propuesta debe incluir un programa de supervisión que considere, a lo menos, lo siguiente:

- Procedimientos de supervisión de oficina y terreno
- Carga de trabajo y relación de supervisores según número de encuestadores y otros criterios (tamaño muestral, distribución geográfica, etc.)
- El criterio de reemplazo
- Estimación del tiempo de aplicación promedio del cuestionario
- Supervisión como mínimo un 10% del total de las entrevistas por Institución participante.
- Tratamiento de pérdida y rechazo.

- Definir criterios y pautas de acción en oficina y terreno para los casos de pérdida y rechazos.
- Procedimientos en caso de detectar fraude y compromiso deontológico de supervisores.

3.4. Etapa N° 4: Aplicación de la encuesta

3.4.1. Procedimientos y protocolos para el trabajo de campo

Se deberán describir en detalle los procedimientos y protocolos necesarios para llevar a cabo la aplicación de la encuestas de acuerdo a los distintas modalidades de aplicación (telefónico, presencial)

Estos deben contener, a lo menos, lo siguiente:

- Protocolo de contacto: Instrucciones para conducir la entrevista y enfrentar las distintas situaciones probables y para asegurar al potencial entrevistado la seriedad y el profesionalismo del estudio, así como la reserva en que permanecen sus datos personales y sus opiniones.
- Procedimiento de controles en oficina y en terreno.

Lo anterior permite generar informes regulares de avance cada quincena, que contengan, a lo menos, los siguientes indicadores:

- ✓ Indicadores de esfuerzo: Número de encuestadores activos, visitas/entrevistas.
- ✓ Número o % de encuestas logradas por cada encuestador.
- ✓ Indicadores de No logro: Tasa de logro estimada y motivos de no logro.
- ✓ Indicadores de eficacia: % de logro, % a lograr.
- ✓ Indicadores de calidad (ej: estándares y calificaciones sugeridas por la AAPOR² u otros)
- ✓ Tasa de respuesta, de cooperación, de rechazo, de contacto
- ✓ Facilitadores y dificultades de terreno
- ✓ Medidas adoptadas a situaciones contingentes
- ✓ Bitácora que especifique claramente suspensiones de terreno ante motivos de fuerza mayor: clima, u otros.
- ✓ Estado de Avance procesos de control: revisión y supervisión

Los informes regulares de avance de cada semana deberán ser entregados a la contraparte técnica a medida que avanza la aplicación de la encuesta.

3.4.2. Procesamiento de los datos y creación de bases de datos

3.4.2.1. Validación

Este proceso se encuentra dirigido a detectar inconsistencias y así identificar potenciales errores que puedan haberse producido en el proceso de terreno y/o de ingreso de datos, y que no hayan sido detectados o previstos en las fases previas de revisión, supervisión, digitación. Para esta fase, se deberá elaborar una Malla de Validación, que corresponde a un conjunto de restricciones de cada una de las variables del cuestionario (rango, filtro, consistencia u otras):

Si bien el software de digitación incluye criterios básicos de validación, éstos deben ser nuevamente revisados. Se debe incluir además, nuevos criterios que puedan ser relevantes y que se basan en relaciones más complejas entre variables y que no necesariamente implican un filtro explícito en el instrumento de medición.

Se deberá entregar a la contraparte técnica un Estado de Avance de digitación semanal.

² Ver más información en: <https://www.aapor.org/>

3.4.2.2. Base de datos

Las bases de datos se entregarán debidamente etiquetadas en formato SPSS 20.0 (compatible con versiones anteriores del programa) u otros que se acuerde con la contraparte.

Se deberá presentar los criterios generales para la construcción de bases, tales como identificación y nombre de las variables, etiquetados de las mismas, especificaciones sobre valores perdidos y celdas en blanco, entre otros. Se deberán elaborar y entregar: un diccionario y una malla y sintaxis de validación para cada una de las bases construidas, factores de expansión y de ajustes por no respuesta y post estratificación. La propuesta debe especificar el análisis y tratamiento de la no respuesta.

El factor de expansión a utilizar debe ser consistente con el diseño muestral aplicado y puede considerar ajustes de post estratificación y de ajuste por no respuesta. El factor de expansión se interpreta como el número de personas en la población que representa una persona en la muestra. El factor de expansión puede ser distinto para personas entrevistadas en instituciones y/o canales distintos.

3.5. Etapa N° 5: Análisis de los resultados

Para cautelar la comparabilidad de los resultados de la línea base y esta encuesta de seguimiento, se deben replicar íntegramente los análisis realizados en la primera etapa del estudio. Los archivos de sintaxis que permiten replicar estos análisis se encuentran disponibles, junto con las bases de datos con los resultados de la primera etapa, en la página web del Programa (<http://modernizacion.hacienda.cl/>) Adicionalmente, se pueden proponer modelos de análisis capaces de identificar de manera robusta y significativa cuáles son los elementos principales que explican en mayor medida la satisfacción de los clientes o usuarios y que, por lo tanto, se transforman en los focos de atención y acción. Estos 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. En definitiva, se deben considerar en la propuesta de análisis aquellos elementos que permitan a las instituciones participantes enfocar de mejor forma sus esfuerzos de mejoramiento a la luz de los resultados obtenidos.

El análisis deberá estar acompañado de los archivos de sintaxis que permitan replicar todas las tablas, cruces, gráficos y otras estimaciones estadísticas realizadas en el software SPSS, u otro que se acuerde. También deberán entregarse archivos de sintaxis que permitan replicar la creación de nuevas variables que se hayan generado en esta etapa (ej.: factores de expansión, variables agrupadas, otras)

Finalmente, el adjudicatario deberá incluir en el informe final un **informe metodológico** de la encuesta aplicada. Este informe deberá utilizar como insumos los reportes desarrollados en todos los puntos anteriores y otros antecedentes que se estimen convenientes. El adjudicatario debe considerar que el usuario de las bases de datos requiere información técnica detallada para lograr un entendimiento apropiado de los datos recolectados. Adicionalmente, el adjudicatario deberá elaborar un texto breve que describa la metodología de la encuesta en forma sencilla, que permita comunicar los aspectos técnicos de la encuesta a un público no especializado.

4. PRODUCTOS Y PLAZOS

4.1. Productos Principales

El desarrollo de este proyecto tiene productos principales: Informe N°1, Informe N°2, Informe N°3 e Informe y Presentación finales.

Los plazos de entrega de informes son los siguientes:

- **Informe N°1**

Este informe debe contener el Plan de Trabajo ajustado y Carta Gantt de la Consultoría, identificando las etapas, actividades, productos, hitos, horas hombres y responsables.

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de 8 días corridos contado desde la entrada en vigencia del contrato.

- **Informe N°2**

Este informe debe entregar los resultados de las Etapas 1, 2 y 3. Vale decir, el modelo de atención de cada institución participante, el diseño muestral, los resultados del pre-test, los cuestionarios, y la organización para la ejecución del levantamiento de la información. Asimismo, el informe debe incluir:

- Muestra del pre-test
- Informe pre-test
- Base de datos del pre-test
- Cuestionario definitivo, en todas sus versiones (por institución y canal)
- Carta Gantt online del proyecto
- Informe de capacitaciones, incluyendo listado de asistencia de todos los participantes

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de los 65 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato.

- **Informe N°3**

Este informe debe contener los resultados relativos a los resultados de la Etapa 4, vale decir, los resultados del trabajo de levantamiento de los datos y la base de datos validada, junto a los correspondientes archivos de sintaxis. El informe debe incluir un completo reporte del trabajo de campo. Además el informe debe incluir:

- Base de datos de resultados según características especificadas en el punto 3.4.2.2
- Libro de códigos para la base de datos de resultados
- Base de datos de supervisión, incluyendo cuestionario de supervisión
- Reporte de resultados de validación de datos

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de los 140 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato.

- **Informe Final y presentación**

Este informe debe incluir una primera parte con el Contenido del informe 2 y 3, habiendo subsanado todas las observaciones que la Contraparte Técnica haya realizado en su revisión, junto con los resultados de la Etapa N° 5. El informe final debe incluir también:

- Base de datos final, incluyendo nuevas variables construidas en el marco del análisis y su respectiva sintaxis
- 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

Los resultados finales de la asesoría deberán ser presentados al equipo de la Unidad Coordinadora del Programa y a los directivos de cada institución participante considerando el trabajo realizado, y las conclusiones obtenidas en su ejecución.

Plazo: Este informe deberá ser entregado dentro del término de 170 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato. La presentación deberá ser realizada en este mismo plazo a menos que se acuerde algo distinto con la contraparte.

4.2. Aprobación de los Informes

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción, la Contraparte Técnica comunicará al adjudicatario las observaciones y/o comentarios que le merezca cada uno de los informes. Estas observaciones y comentarios podrán contener aquellos realizados por el responsable del proyecto de modernización de cada una de las instituciones participantes.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de estas observaciones y/o comentarios dentro de los 5 días hábiles siguientes. En caso de discrepancia con las observaciones, el adjudicatario deberá fundamentar sus diferencias, dejando constancia de esto en el documento entregado.

Si hubiere iteraciones posteriores, los plazos respectivos serán los señalados por la Contraparte Técnica.

5. EQUIPO DE TRABAJO DEL OFERENTE

Se espera que el equipo de trabajo del oferente esté constituido por profesionales idóneos para cada una de las etapas, según lo indicado en las Bases Administrativas. Deberá garantizarse la disponibilidad local de ellos durante el período de ejecución del proyecto en aquellas actividades que le corresponda atender.

Se requiere que el oferente especifique la estructura del equipo y las responsabilidades de cada uno de los participantes que abordará el Proyecto, junto con el perfil profesional, y el tiempo de dedicación (expresado en horas de dedicación semanal), en coherencia con la información solicitada en los formularios técnicos anexos a las presentes bases y lo dispuesto en la cláusula decimosegunda de las Bases Administrativas. Esta información deberá adjuntarse también para los servicios subcontratados, cuando corresponda.

6. MODIFICACIÓN DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN LAS BASES TÉCNICAS

Todos los plazos establecidos en las Bases Técnicas podrán ser modificados mediante un acuerdo entre el Jefe de Proyecto del Adjudicatario y la Contraparte Técnica. Dicho acuerdo deberá ser fundado y deberá realizarse por correo electrónico o cualquier otro medio escrito. Por esta vía no se podrá cambiar ningún plazo establecido en las Bases Administrativas.

ANEXO N° 1
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

Antecedentes del oferente	
Nombre o razón social	
R.U.T. o cédula de identidad	
Nacionalidad	
Teléfono	
Correo electrónico	
Antecedentes del representante o representantes*	
Representante N° 1	
Nombre o razón social	
R.U.T. o cédula de identidad	
Teléfono	
Correo electrónico	
Representante N° 2	
Nombre o razón social	
R.U.T. o cédula de identidad	
Teléfono	
Correo electrónico	
Representante N° 3	
Nombre o razón social	
R.U.T. o cédula de identidad	
Teléfono	
Correo electrónico	

 Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica

*Individualizar a la(s) persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO N° 2
DECLARACIÓN JURADA
ACEPTACIÓN DE BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL	
Nombre	
R.U.T.	
LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA	
Representante N° 1	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 2	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 3	
Nombre o razón social	
R.U.T.	

Las personas individualizadas precedentemente, en representación de

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL OFERENTE	RUT

Declaran expresamente conocer, aceptar y estar conforme con lo estipulado en las **BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"** y con todas las condiciones y exigencias en ellas establecidas.

 Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO N° 3
DECLARACIÓN JURADA
INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA PRESENTAR OFERTAS
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL	
Nombre	
R.U.T.	
LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA	
Representante N° 1	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 2	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 3	
Nombre o razón social	
R.U.T.	

Las personas individualizadas precedentemente, en representación de

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL OFERENTE	RUT

Declaran conocer el artículo 4° de la Ley N° 19.886, más conocida como "Ley de Compras Públicas", y no incurrir en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad allí establecida. Las referidas incompatibilidades e inhabilidades deben entenderse tanto respecto de la Entidad Licitante como de la Subsecretaría de Hacienda.

 Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO Nº 4
OFERTA ECONÓMICA DETALLADA
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

ÍTEM	PRECIO EN PESOS CHILENOS
Costo total sin I.V.A (valor a publicar en el formulario electrónico del Portal)	
I.V.A.*	
Costo total con I.V.A. incluido**	

*En caso que se emitan Facturas Exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro.

** Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los **\$130.000.000.-** (ciento treinta millones de pesos), impuestos incluidos, por la totalidad del servicio licitado. La Entidad Licitante podrá, mediante resolución fundada, declarar inadmisibles y dejar fuera del presente proceso licitatorio a todos aquellos oferentes que presenten ofertas económicas que sean inferiores a los **\$30.000.000.-** (treinta millones de pesos).

 Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO N° 5
EXPERIENCIA DEL OFERENTE
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

RECUERDE AL COMPLETAR ESTE FORMULARIO QUE LA ENTIDAD LICITANTE PODRÁ DESECHAR LAS OFERTAS SI SE COMPRUEBA QUE CUALQUIERA DE LOS ANTECEDENTES PRESENTADOS POR EL OFERENTE NO CORRESPONDEN A LA REALIDAD

A) Años de existencia de la empresa.

Fecha exacta en que comenzó a existir la empresa		
Día	Mes	Año

B) Experiencia en estudios con representatividad nacional donde aplicaron encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas, en los últimos 5 años.

Nombre	Mes y año de término	El estudio, ¿tiene representatividad a nivel nacional? (Sí/No)	Contratante	Contacto Contratante	En el estudio mencionado, ¿se aplicaron encuestas telefónicas? (Sí/No)	En el estudio mencionado, ¿se aplicaron encuestas en sucursales de atención? (Sí/No)

N° TOTAL de estudios con representatividad nacional donde aplicaron encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas en los últimos 5 años

C) Experiencia en estudios con representatividad nacional donde se haya encuestado a usuarios y usuarias de servicios públicos en su calidad de usuarios (incluidos los estudios referidos en el cuadro de arriba), en los últimos 10 años.

Nombre	Año	Servicio(s) Público(s) cuyos usuarios fueron encuestados (nombre o sigla)	Contratante	Contacto Contratante	El estudio, ¿tiene representatividad a nivel nacional? (Sí/No)

N° TOTAL de estudios con representatividad nacional donde se haya encuestado a usuarios y usuarias de servicios públicos (incluidos los estudios referidos en el cuadro de arriba³), en los últimos 10 años	
---	--

Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

³ Deben repetirse en esta tabla.

o	término	representatividad a nivel nacional? (Sí/No)			mencionado? (Sí/No)	do, ¿se aplicaron encuestas telefónicas? (Sí/No)	do, ¿se aplicaron encuestas en sucursales de atención? (Sí/No)

N° TOTAL de experiencias como jefe/a de proyecto en estudios con representatividad nacional donde aplicaron encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas, en los últimos 5 años	
--	--

- E) 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 arriba⁴), en los últimos 10 años.

Nombre del estudio	Mes y año de término	Servicio(s) Público(s) cuyos usuarios fueron encuestados (nombre o sigla)	Contratante	Contacto Contratante	Fue Jefe/a del estudio mencionado? (Sí/No)	El estudio mencionado, ¿tiene representatividad a nivel nacional? (Sí/No)

N° TOTAL de experiencias como jefe/a de proyecto 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	
--	--

⁴ Deben repetirse en esta tabla.

NOTA

Rellenar las siguientes tablas de manera independiente para cada uno de los profesionales integrantes del Equipo de Trabajo (distintos del Jefe de Proyecto).

RECUERDE AL COMPLETAR ESTE FORMULARIO QUE LA ENTIDAD LICITANTE PODRÁ DESECHAR LAS OFERTAS SI SE COMPRUEBA QUE CUALQUIERA DE LOS ANTECEDENTES PRESENTADOS POR EL OFERENTE NO CORRESPONDE A LA REALIDAD

A) Antecedentes personales.

Nombre completo	
Correo electrónico	
Horas de dedicación semanal	
Cargo o función en el presente servicio	

B) Perfil profesional.

Grado Académico	Año	Área específica	Universidad o Centro de Enseñanza

C) Estudios con metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas) en los que participó con un rol, cargo o función equivalente al que desempeñará en el presente servicio***

Nombre del estudio	Mes y año de término	Contratante	Contacto Contratante	En el estudio mencionado, ¿ejerció un cargo o función EQUIVALENTE al que va a desempeñar en el presente servicio? (Sí/No)	En el estudio mencionado, ¿se aplicaron encuestas telefónicas? (Sí/No)	En el estudio mencionado, ¿se aplicaron encuestas en sucursales de atención? (Sí/No)

N° TOTAL de estudios con metodología similar en los que participó con un cargo equivalente al del presente servicio

*** Recordar que sólo se contabilizarán 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 indique expresamente algo diferente en las sub-dimensiones e indicadores de la tabla de evaluación

*** Recordar, además, que para la evaluación de la sub-dimensión "Experiencia del Equipo de Trabajo" sólo se contabilizarán los estudios en que el sujeto evaluado hubiese participado con un cargo equivalente al que desempeñará en el presente servicio.

**ANEXO N° 7
DECLARACIÓN JURADA
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"**

LLENAR EN CASO DE PERSONA JURÍDICA	
Representante N° 1	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 2	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 3	
Nombre o razón social	
R.U.T.	

Las personas individualizadas precedentemente, en representación de

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL OFERENTE	RUT

Declaran que la persona jurídica a la que representan, no es una sociedad de personas de la que forme parte algún funcionario directivo de la Entidad Licitante o de la Subsecretaría de Hacienda o una persona que esté unida a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 56 de la Ley N° 18.575; ni tampoco una sociedad en comandita por acciones o anónima cerrada en que aquellos y éstas sean accionistas; ni una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital. Asimismo, declaran que la persona jurídica que representan no se encuentra afecta a inhabilidades perpetuas o temporales para celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393.

Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO Nº 8
DECLARACIÓN JURADA
IDENTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

Socios y accionistas principales	
Nombre	Cédula de Identidad

Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO N° 9
DECLARACIÓN JURADA DE ELEGIBILIDAD PARA PERSONAS JURÍDICAS
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

Representante N° 1	
Nombre o razón social	
R.U.T.	
Representante N° 2	
Nombre o razón social	
R.U.T.	

Las personas individualizadas precedentemente declaran (1) estar en conocimiento de que para poder prestar la presente consultoría la persona jurídica a la que representan, no debe vulnerar ninguna de las obligaciones establecidas en la Sección I de las Políticas de Adquisiciones del Banco Interamericano de Desarrollo GN-2350-9, establecidas, en relación a Conflictos de Interés, Prácticas Prohibidas y Países Elegibles; (2) estar en conocimiento de que durante el período de cuatro años anteriores a la presentación de la oferta, ningún socio o funcionario de mi representada involucrado con la presente oferta, miembro del equipo directivo propuesto, consultor contratado ad-hoc ni ningún otro experto que participe directa o indirectamente en alguna actividad referida a la presente oferta, puede haber tenido contratos con el Banco, que estuvieran involucrados con proyectos u operaciones que se relacionen directamente con las materias o contenidos de este contrato y si esta condición no se cumpliera, deberé informar a quien ejerza la Dirección de la Unidad Coordinadora del Programa, el que deberá requerir consentimiento previo del Banco, obtenido de acuerdo con el Código de Ética y Conducta Profesional del Banco; y que (3) firman la presente declaración en pleno uso de mis facultades mentales y en estas condiciones entienden y aceptan que si cualquiera de las afirmaciones o informaciones declaradas es falsa o engañosa, la entidad contratante podrá poner término al presente contrato, entendiéndose inmediatamente extinguidas todas las obligaciones de las partes y del Banco, si las hubiere, aun cuando existan pagos pendientes, sin perjuicio de las acciones judiciales o administrativas que la referida entidad pudiere libremente ejercer.

En atención a lo anteriormente expuesto, declaran que **(MARCAR SÓLO UNA ALTERNATIVA):**

No haber realizado ninguna declaración, transacción o conducta prohibida de acuerdo a las políticas y condiciones antes citadas.

Tener dudas acerca de nuestro cumplimiento respecto a las políticas y condiciones antes citadas, por lo que adjunto antecedentes para consideración de la Coordinación del Programa y del Banco.

 Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica

*Individualizar a la(s) persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO N° 10
DECLARACIÓN JURADA DE ELEGIBILIDAD PARA PERSONAS NATURALES
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "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"

Nombre	
R.U.T.	
Nacionalidad	

La persona individualizada declara a fin de dar cumplimiento con los requisitos de elegibilidad para su contratación como consultor/a individual para prestar servicios en el marco del Programa o en alguno de los Proyectos Beneficiarios, que:

- (1) Soy ciudadano/a de uno de los países miembros del Banco.
- (2) No tengo relación de parentesco con ningún miembro del personal ni contractual del Banco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, ambos inclusive.
- (3) En cuanto sea pertinente, cumpliré con las normas vigentes en materia de inmigración, autorización de trabajo o visado de los países en los que presta servicios el Banco.
- (4) Durante el período de cuatro años anteriores a la firma del presente contrato no he tenido contratos con el Banco, que estuvieran involucrados con proyectos u operaciones que se relacionen directamente con las materias o contenidos del presente acuerdo de voluntades. Si esta condición no se cumpliera deberé informar a quien ejerza la Dirección del Programa de Mejora de Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano, el que deberá requerir consentimiento previo del Banco, obtenido de acuerdo con el Código de Ética y Conducta Profesional del Banco.
- (5) Si soy ex empleado/a del Banco:
 - a. No dejé de prestar servicios en el Banco en virtud de un Pago Especial de Terminación ni conforme a un acuerdo mutuo (según lo definido en el Reglamento del Personal del Banco) a partir del 23 de marzo de 1990.
 - b. No participé en forma directa ni como funcionario principal en la operación con la cual se relaciona la contratación de los servicios descritos en el Contrato de Préstamo.
- (6) (a) No soy jubilado/a internacional del Banco, ni he aceptado contratos con el Banco durante los doce (12) meses subsiguientes a la fecha de mi jubilación, cuya remuneración, junto con mi pensión, haya excedido el valor actual del último sueldo anual que haya ganado como funcionario del Banco. Esta restricción no se aplica luego de transcurridos doce (12) meses de la fecha de mi jubilación del Banco. (b) Si soy jubilado/a o ex empleado/a nacional del Banco, no he aceptado contratos con el Banco durante los doce (12) meses subsiguientes a la fecha de terminación de mi prestación de servicios.
- (7) No soy empleado/a permanente ni temporal de la entidad prestataria ni de ninguna institución beneficiaria de los servicios que se contratarán; no he sido empleado de la entidad prestataria ni de ninguna institución beneficiaria durante los seis (6) meses inmediatamente precedentes a la fecha de suscripción del presente contrato; ni he sido empleado/a de la entidad prestataria ni de ninguna institución beneficiaria durante los seis meses inmediatamente precedentes a la presentación de la entidad prestataria de una solicitud oficial de préstamo. Las presentes inhabilidades sólo se aplican si en el ejercicio de mis funciones como empleado permanente o temporal de las instituciones mencionadas hubiere participado personal y sustancialmente en proyectos u operaciones que se relacionen directamente con las materias o contenidos del Programa.
- (8) La presente contratación, de acuerdo con los términos y condiciones del respectivo contrato, no infringe ninguna ley, reglamento ni política laboral a la cual esté sujeto.

(9) No hay ningún cargo criminal pendiente en mi contra y no he sido declarado culpable de ningún delito grave ni menor por ninguna administración federal, estatal, provincial o municipal de los Estados Unidos ni de otro país, y tampoco he estado implicado en ningún proceso civil ni administrativo en relación con una denuncia de fraude ni conducta indebida similar. Sólo se considerará, para efectos de esta declaración, que una persona ha sido 'declarada culpable' si se ha dictado en su contra un fallo o condena, por parte de un tribunal penal con jurisdicción competente, ya sea tras haber dictado una sentencia o por la interposición de un recurso de súplica, incluida una declaración de *nolo contendere* o su equivalente.

(10) Firmo la presente declaración en pleno uso de mis facultades mentales y en estas condiciones entiendo y acepto que si cualquiera de las afirmaciones o informaciones declaradas es falsa o engañosa, la entidad contratante podrá poner término al presente contrato, entendiéndose inmediatamente extinguidas todas las obligaciones de las partes y del Banco, si las hubiere, aun cuando existan pagos pendientes, sin perjuicio de las acciones judiciales o administrativas que la referida entidad pudiere libremente ejercer.

Firma de persona natural

*Individualizar a la(s) persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

ANEXO Nº 11
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y PERSONAL DE LA CONSULTORÍA
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL "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"

Fecha

Nombre Completo	Formación Académica (indicar si tiene postgrado)	Funciones	Etapas del estudio al que se relaciona la función	Horas Totales de Dedicación en cada etapa ⁵
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

ORGANIGRAMA

Insertar organigrama que refleje la organización del equipo de trabajo en todas sus etapas. Incluya los jefes o coordinadores regionales cuando corresponda.

--	--

 Firma del oferente o de su(s) representante(s), si es persona jurídica*

Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse la licitación. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

⁵ Se entiende por horas totales utilizadas en el proyecto, al total de horas cronológicas que dicho profesional ocupará **en cada etapa**. Así por ejemplo, si un profesional trabajará quince (15) horas semanales durante la etapa de levantamiento de encuestas que dura ocho (08) semanas, significa que el total de horas de dedicación para esa etapa es de ciento veinte (120) horas.

ANEXO N° 12
CARTA GANTT
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL "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"

Fecha	
--------------	--

Insertar carta Gantt que indique las actividades, plazos y cantidad de personal para cada una de las etapas del estudio.

3°.- **PUBLÍQUESE** la presente resolución exenta en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, www.mercadopublico.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Micco
ALEJANDRO MICCO AGUAYO
Subsecretario de Hacienda



Distribución

- Unidad de Abastecimiento y Contratos
- Unidad de Contabilidad y Presupuesto
- Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público

