



Programa de Mejora
de la Gestión Pública y
de los Servicios al
Ciudadano

E2824/2017

MINISTERIO DE HACIENDA

31 MAY 2017

TOTALMENTE TRAMITADO
DOCUMENTO OFICIAL

ADJUDICA A STATCOM DATAVOZ S.A. LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

SANTIAGO, 22 MAYO 2017

EXENTA Nº 115

VISTOS: Lo dispuesto en D.F.L. Nº 1/19.653, de 2000, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, de 2003 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 250, de 2004 del Ministerio de Hacienda; la Resolución Nº 1.600, de la Contraloría General de la República, de 2008; los Decretos Supremos Nº 384, de 2009 y Nº 445, de 2014, de esta Secretaría de Estado; la Resolución Exenta Nº 78, del Ministerio de Hacienda, de 2017; la Ley Nº 20.981 de Presupuestos Sector Público correspondiente al año 2017; y

CONSIDERANDO:

1°.- Que, mediante Resolución Exenta Nº 78, de fecha 7 de abril de 2017, de la Subsecretaría de Hacienda, se aprobaron las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública para la contratación de un Estudio de Medición de seguimiento de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las Instituciones Públicas dentro del Programa de Modernización del Sector Público, publicada en el portal www.mercadopublico.cl bajo el ID Nº 851556-2-LQ17.

2°.- Que, en el marco del proceso licitatorio precedentemente referido, se recibieron las siguientes ofertas:

Nº	Proveedor	R.U.T.
1	IPSOS (Chile) S.A.	77.563.670-k
2	Activa Research	76.069.565-3
3	PUC – ISUC Instituto de Sociología	81.698.900-0
4	Statcom Datavoz SpA	78.574.400-4
5	GFK Adimark Chile S.A.	83.625.300-0
6	Clodinamica Ltda.	76.049.958-7

3°.- Que todas las ofertas presentadas fueron consideradas admisibles por la Comisión Evaluadora.

4°.- Que, en seguimiento del principio de estricta sujeción a las Bases, la Comisión de Evaluadora elaboró un Informe de Evaluación, el que se entiende formar parte integrante de la presente resolución y se publica conjuntamente con esta en el Portal www.mercadopublico.cl, bajo el ID Nº 851556-2-LQ17.

5°.- Que el referido informe contiene el siguiente resumen de la evaluación realizada:

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

RESUELVO:

1°.- **ADJUDÍCASE** la Licitación Pública para la contratación de un Estudio de Medición de seguimiento de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las Instituciones Públicas dentro del Programa de Modernización del Sector Público, publicada en el portal www.mercadopublico.cl bajo el ID N° 851556-2-LQ17, a **STATCOM DATAVOZ S.A.**, R.U.T. N° 78.574.400-4, por un total, impuestos incluidos, de \$127.828.290.- (ciento veintisiete millones ochocientos veintiocho mil doscientos noventa pesos chilenos).

2°.- **SUSCRÍBASE** el respectivo contrato entre la Subsecretaria de Hacienda y el oferente adjudicado.

3°.- **IMPÚTESE** el gasto que irrogue la presente contratación al **Subtítulo 22, Ítem 11, Asignación 001 "Estudios e Investigaciones"** del Presupuesto vigente para el año 2017, del Programa de Modernización del Sector Público.

Anótese, Comuníquese y Archívese.

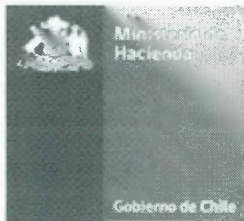


ALEJANDRO MICCO AGUAYO
Subsecretario de Hacienda



Distribución:

- Unidad de Abastecimiento y Contratos.
- Unidad de Contabilidad y Presupuesto.
- Programa de Modernización del Estado - BID



Programa de
Modernización del Sector
Público

Santiago, 17 de mayo de 2017

INFORME DE EVALUACIÓN

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

1.- Breve descripción de la licitación

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

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

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

2.- Comisión Evaluadora

La Comisión Evaluadora estuvo compuesta por:

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

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

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

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

3.- Admisibilidad

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

4.- Evaluación Técnica y Económica

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabla de Evaluación de Propuestas

Evaluación Económica:

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

Evaluación Cumplimiento Requisitos Formales:

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

Evaluación Técnica:

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

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		0		0		0	100	6,75		0	100	6,75	
			4 a 5 profesionales de carrera de 5 años de duración con rol definido y comprobable en el organigrama de trabajo	50	50	3,4	50	3,4		0		0	50	3,375			0
			1 a 3 profesionales de carrera de 5 años de duración con rol definido y comprobable en el organigrama de trabajo	10		0		0		0		0		0			0
			No acredita profesionales de carrera de 5 años de duración	0		0		0	0	0		0		0			0
	15%	Experiencia del equipo de trabajo	Más de 10 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	100	62,9	4,2	100	6,8	63,3	4,3	100	6,8	14,3	1,0	97,1	6,6	
			Entre 7 y 10 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	80		0		0		0		0		0		0	
			Entre 4 y 6 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	60		0		0		0		0		0		0	
			No acredita o acredita menos de 4 estudios de metodología similar (encuestas en sucursales de atención y/o telefónicas)	0		0		0		0		0		0		0	
	10%	Equipo de campo	Acredita jefes de terreno en todas las regiones del país donde se aplicará el estudio	100	100	4,5	100	4,5	100	4,5	100	4,5		0		0	
			Acredita jefes de terreno sólo en algunas regiones del país donde se aplicará el estudio	70		0		0		0		0	70	3,15	70	3,15	
			No acredita jefes de terreno	0		0		0		0		0		0		0	
							39,1	41,6	28,6	42,3	32,2	43,5					

Factor N° 3: Calidad de la Propuesta Metodológica					PUC - ISUC		GFK Adimark Chile S.A.		IPSOS S.A.		Clodinamica Ltda.		Activa Research		Statcom Datavoz SpA			
Dimensión	%	Sub-dimensión	Indicadores	Pje														
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	100	6		0		0		0		0	100	6		
			Se propone un diseño muestral, tamaño muestral y margen de error según bases técnicas, pero con aspectos poco claros o no suficientemente desarrollados.	40		0		0	40	2,4		0		0			0	
			El diseño muestral, tamaño muestral o margen de error no cumple con lo solicitado.	0		0	0	0		0	0	0	0	0	0			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	100	4		0	100	4	100	4	100	4	100	4		
			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		0	40	1,6		0		0		0			0	
			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		0		0		0		0		0			0	

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

Resumen Evaluación

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

5.- Conclusión y recomendaciones

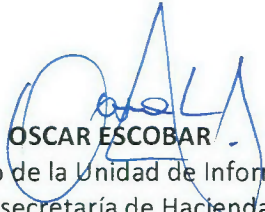
En base a los antecedentes antes indicados, la Comisión Evaluadora propone que la licitación pública ID N° 851556-2-LQ17, para la contratación de un Estudio de Medición de seguimiento de Satisfacción de los Usuarios con los servicios entregados por las Instituciones Públicas dentro del Programa de Modernización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



MARIANA JORDÁN

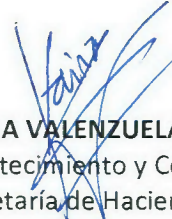
Jefa de Estudios

Programa de Modernización del Sector Público
Subsecretaría de Hacienda



OSCAR ESCOBAR

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



KARINA VALENZUELA

Encargada de Abastecimiento y Contratos de la
Subsecretaría de Hacienda