

Secretaría de Modernización del Estado IMV/FVR/TSP **E1796/2023**

MINISTERIO DE HACIENDA

27 FEB 2023

TOTALMENTE TRAMITADO DOCUMENTO OFICIAL

SANTIAGO, 27 FEBRERO 2023

EXENTA № 92/2023

APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, BASES TÉCNICAS Y ANEXOS DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA CONTRATAR EL "SERVICIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS" Y LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA QUE INDICA.

VISTOS:

Lo dispuesto en el Título III "De la Probidad Administrativa" y en el artículo 24 del D.F.L. Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 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; y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 250, de 2004 y sus modificaciones, del Ministerio de Hacienda; el Decreto Supremo Nº 384, de 2009 y el Decreto Exento Nº 39, de 1 de febrero de 2023, ambos del Ministerio de Hacienda; la Ley Nº 21.516, de Presupuestos de Ingresos y Gastos del Sector Público para el año 2023; y, en las Resoluciones Nºs. 7, de 2019 y 14, de 2022 ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Subsecretaría de Hacienda requiere contratar el "Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos", según el detalle señalado en las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos.

2. Que, de acuerdo con lo señalado en el artículo 19 bis del Decreto Supremo Nº 250, de 2004 y sus modificaciones, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, (en adelante el "Reglamento de la Ley de Compras"), la presente licitación corresponde a una contratación igual o superior a 5.000 UTM (cinco mil Unidades Tributarias Mensuales).

3. Que, revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal <u>www.mercadopublico.cl</u>, se concluye que el servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

4. Que, al tenor de lo dispuesto en los artículos 1, 5 y literal a) del artículo 7 de la Ley № 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios (en adelante "Ley № 19.886"), y a lo establecido en los artículos 7 y 9 del Reglamento de la Ley de Compras, esta Secretaría de Estado debe llamar a Licitación Pública.

RESUELVO:

1.- APRUÉBANSE las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública para contratar el "Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos", cuyos textos son los siguientes:







BASES ADMINISTRATIVAS

I. ANTECEDENTES GENERALES

La Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda (en adelante, e indistintamente el "Ministerio" o la "Subsecretaría") requiere contratar el "Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos", según se especifica en las presentes Bases de Licitación.

El objeto del servicio es desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria y un estudio cualitativo. El presente estudio contempla el levantamiento de encuestas de satisfacción usuaria y el análisis de sus resultados, junto a un levantamiento cualitativo enfocado en las principales brechas detectadas en las instituciones públicas.

II. ETAPAS Y PLAZOS

Todos los plazos de días establecidos en las presentes Bases de Licitación serán de días corridos, salvo que expresamente se señale que serán de días hábiles.

a) Publicación de las	Se realizará la publicación del respectivo llamado cuando el acto administrativo			
Bases de Licitación	se encuentre totalmente tramitado, a través del portal			
	www.mercadopublico.cl.			
b) Plazo para realizar	Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular			
consultas sobre la	consultas y solicitar aclaraciones a través del portal <u>www.mercadopublico.cl</u> ,			
licitación	dentro de 5 (cinco) días contados desde la publicación del respectivo llamado			
	en el portal <u>www.mercadopublico.cl</u> , hasta las 23:59 horas.			
c) Plazo para publicar	La Subsecretaría pondrá las referidas preguntas y sus respuestas en			
respuestas a las	conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en			
consultas	www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, dentro del plazo			
	de 10 (diez) días posteriores al vencimiento del plazo para realizar consultas, a			
	las 23:59 horas.			
	En caso de que el número de preguntas que se reciba sea superior a:			
	• 50 (cincuenta), la Subsecretaría podrá aumentar el plazo de			
	publicación de respuestas hasta por 5 (cinco) días;			
	100 (cien), la Subsecretaría podrá aumentar el plazo de publicación de			
	respuestas hasta por 10 (diez) días;			
	• 150 (ciento cincuenta), la Subsecretaría podrá aumentar el plazo de			
	publicación de respuestas hasta por 15 (quince) días.			
	En cualquier caso, la nueva fecha de publicación de respuestas será informada			
	en el portal <u>www.mercadopublico.cl</u> , en el ID de la licitación.			
d) Fecha de Cierre	30 (treinta) días contados desde la publicación del respectivo llamado en el			
para presentar Ofertas	portal <u>www.mercadopublico.cl</u> , a las 15:15 horas.			
, ,	Con el objeto de aumentar la participación de oferentes o en el caso de ocurrir			
	alguna de las hipótesis planteadas en la letra c) anterior, "Plazo para publicar			
	las respuestas a las consultas", que aumenten el plazo de publicación de			
	respuestas, la Subsecretaría podrá extender este plazo por hasta 25			
	(veinticinco) días adicionales, mediante la emisión del correspondiente acto			
	administrativo totalmente tramitado, el cual deberá publicarse			
	oportunamente en el portal <u>www.mercadopublico.cl</u> .			
e) Fecha de Apertura	El mismo día en que se produzca el cierre de recepción de ofertas, a las 15:30			
electrónica de ofertas				
f) Plazo de Evaluación y	Dentro de los 30 (treinta) días posteriores a la fecha de apertura de ofertas en			
notificación de la	el portal www.mercadopublico.cl, publicando en el portal el acto			
resolución de				







adjudicación totalmente tramitada	administrativo totalmente tramitado para notificar a los oferentes respecto a la evaluación y adjudicación.
	En el caso de que la Subsecretaría no realice la adjudicación dentro del plazo definido en estas Bases de Licitación, por causas no imputables a la misma, la Subsecretaría informará, a través del portal www.mercadopublico.cl , dicho cambio, justificando la ampliación del plazo antes señalado y asimismo indicando el nuevo plazo para la adjudicación, según lo que indica el artículo 41, inciso 2º del Reglamento de la Ley de Compras.
g) Plazo para la Firma del Contrato entre el proveedor adjudicado y el respectivo órgano público comprador	Dentro de los 20 (veinte) días posteriores a la fecha de notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada.

III. MODIFICACIONES A LAS BASES

La Subsecretaría podrá modificar las Bases de Licitación y sus anexos, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas, según letra d) del numeral II. Etapas y Plazos.

Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del sitio web <u>www.mercadopublico.cl.</u> Estas modificaciones formarán parte integrante de las Bases de Licitación y estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación, se establecerá un nuevo plazo prudencial para la Fecha de Cierre para presentar Ofertas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS PARA PARTICIPAR

El oferente no debe haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal dentro de los dos últimos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley de Compras. Los oferentes deberán presentar una "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar", la cual será generada completamente en línea a través de www.mercadopublico.cl, en el módulo de presentación de las ofertas. Sin perjuicio de que la Subsecretaría podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

Cuando el oferente sea una UTP, se acreditará mediante la declaración jurada que se contiene en el **Anexo** Nº 4 "Declaración Jurada Simple Nº 1 para ofertar (inhabilidades por condenas)" de las Bases de Licitación, por cada integrante de la UTP. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de la Subsecretaría de verificar esta información, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

El oferente no debe haber sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia a la medida dispuesta en la letra d) del artículo 26 del Decreto con Fuerza de Ley Nº 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley Nº 211, de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia. Los oferentes deberán presentar la "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar" señalada en el primer párrafo de este numeral, la cual será generada completamente en línea a través de www.mercadopublico.cl, en el módulo de presentación de las ofertas. Sin perjuicio de que la Subsecretaría podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.







Cuando el oferente sea una UTP, se acreditará mediante la declaración jurada que se contiene en el **Anexo** Nº 4 "Declaración Jurada Simple Nº 1 para ofertar (inhabilidades por condenas)" de las Bases de Licitación, por cada integrante de la UTP. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de la Subsecretaría de verificar esta información, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

Tratándose exclusivamente de las personas jurídicas, no podrán ofertar con organismos del Estado, aquellas que hayan sido condenadas por los delitos previstos en el artículo 27 de la Ley Nº 19.913, en el artículo 8º de la Ley Nº 18.314 y en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal, a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado. La Subsecretaría verificará esta información a través del Registro que se lleva para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 20.393, que Establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica. En caso de que el proponente oferte bajo la figura de Unión Temporal de Proveedores (UTP), la Subsecretaría verificará la información a través de dicho registro para cada uno de los integrantes de la UTP.

V. ANEXOS E INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Presentar Ofertas por Sistema Colligatorio. Las propuestas deberán ser ingresadas al portal www.mercadopublico.cl bajo el ID que identifica esta licitación en el plazo señalado, contado desde la fecha de publicación de las presentes Bases de Licitación en el referido portal y con anterioridad a la fecha de cierre de recepción de las ofertas. Cada proponente podrá presentar una oferta. En caso de que el participante ingrese más de una oferta, sólo se considerará la que haya ingresado primero, descartando las ofertas restantes. Anexos Administrativos El oferente debe incorporar en su oferta los siguientes documentos, debidamente completados: Anexo № 3: Formulario datos del oferente;			
ingrese más de una oferta, sólo se considerará la que haya ingresado primero, descartando las ofertas restantes. El oferente debe incorporar en su oferta los siguientes documentos, debidamente completados: • Anexo № 3: Formulario datos del oferente; • Declaración en línea "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar"; • Anexo № 4: Declaración Jurada Simple № 1 para ofertar (inhabilidades por condenas) debe ser completado por las Uniones Temporales de Proveedores (UTP); • Anexo № 5: Declaración Jurada Simple № 2 para ofertar (sin conflictos de interés), debe ser completado por las Uniones Temporales de Proveedores; • Anexo № 6: Declaración Jurada Simple № 3 para contratar (Deudas vigentes con trabajadores); • Anexo № 7: Declaración para Uniones Temporales de Proveedores (UTP) y Criterios de evaluación para UTP (solo para propuestas que se presentan bajo esta modalidad): En este anexo deberán declarar a cuál(es) integrante(s) de la UTP se aplicarán los criterios de evaluación señalados en el anexo; • Anexo № 8: Acuerdo Para Uniones Temporales de Proveedores (solo para propuestas que se presentan bajo esta modalidad); Aquellos proveedores que opten por ofertar mediante una UTP también deberán adjuntar en forma previa a la suscripción del contrato, la escritura pública en la cual conste el acuerdo de constitución de la UTP. En dicho documento se deberá establecer, además, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generan con la Subsecretaría, y se	Sistema	Las propuestas deberán ser ingresadas al portal <u>www.mercadopublico.cl</u> bajo el ID que identifica esta licitación en el plazo señalado, contado desde la fecha de publicación de las presentes Bases de Licitación en el referido portal y con anterioridad a la fecha de cierre de recepción de las ofertas.	
 debidamente completados: Anexo № 3: Formulario datos del oferente; Declaración en línea "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar"; Anexo № 4: Declaración Jurada Simple № 1 para ofertar (inhabilidades por condenas) debe ser completado por las Uniones Temporales de Proveedores (UTP); Anexo № 5: Declaración Jurada Simple № 2 para ofertar (sin conflictos de interés), debe ser completado por las Uniones Temporales de Proveedores; Anexo № 6: Declaración Jurada Simple № 3 para contratar (Deudas vigentes con trabajadores); Anexo № 7: Declaración para Uniones Temporales de Proveedores (UTP) y Criterios de evaluación para UTP (solo para propuestas que se presentan bajo esta modalidad): En este anexo deberán declarar a cuál(es) integrante(s) de la UTP se aplicarán los criterios de evaluación señalados en el anexo; Anexo № 8: Acuerdo Para Uniones Temporales de Proveedores (solo para propuestas que se presentan bajo esta modalidad); Aquellos proveedores que opten por ofertar mediante una UTP también deberán adjuntar en forma previa a la suscripción del contrato, la escritura pública en la cual conste el acuerdo de constitución de la UTP. En dicho documento se deberá establecer, además, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generan con la Subsecretaría, y se 	Número de ofertas	ingrese más de una oferta, sólo se considerará la que haya ingresado primero,	
deberá nombrar un representante o apoderado común con poderes suficientes. La vigencia de la UTP no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, acorde a lo dispuesto por el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras	Anexos Administrativos	 Anexo Nº 3: Formulario datos del oferente; Declaración en línea "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar"; Anexo Nº 4: Declaración Jurada Simple Nº 1 para ofertar (inhabilidades por condenas) debe ser completado por las Uniones Temporales de Proveedores (UTP); Anexo Nº 5: Declaración Jurada Simple Nº 2 para ofertar (sin conflictos de interés), debe ser completado por las Uniones Temporales de Proveedores; Anexo Nº 6: Declaración Jurada Simple Nº 3 para contratar (Deudas vigentes con trabajadores); Anexo Nº 7: Declaración para Uniones Temporales de Proveedores (UTP) y Criterios de evaluación para UTP (solo para propuestas que se presentan bajo esta modalidad): En este anexo deberán declarar a cuál(es) integrante(s) de la UTP se aplicarán los criterios de evaluación señalados en el anexo; Anexo Nº 8: Acuerdo Para Uniones Temporales de Proveedores (solo para propuestas que se presentan bajo esta modalidad); Aquellos proveedores que opten por ofertar mediante una UTP también deberán adjuntar en forma previa a la suscripción del contrato, la escritura pública en la cual conste el acuerdo de constitución de la UTP. En dicho documento se deberá establecer, además, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generan con la Subsecretaría, y se deberá nombrar un representante o apoderado común con poderes suficientes. La vigencia de la UTP no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, acorde 	





	Públicas y la Directiva de Contratación Pública Nº 22, sobre "Orientaciones				
	sobre la participación de las Uniones Temporales de Proveedores en los				
	procesos de compra".				
Anexos Técnicos	Los Anexos Nºs. 3, 4, 5 y 6 son obligatorios para todos los oferentes. Los Anexos Nºs. 7 y 8 son exclusivos para Uniones Temporales de Proveedores (UTP), debiendo todos ellos ser subidos al portal www.mercadopublico.cl, como parte de la oferta, en la sección de Anexos Administrativos. Las ofertas deberán cumplir con los 8 (ocho) roles del "equipo base" definidos en las Bases Técnicas, de acuerdo con lo establecido en el acápite "Consideración para la evaluación de factores técnicos" del numeral 9.7 de las Bases Administrativas, entendiéndose que éstos son requisitos técnicos esenciales para participar de este proceso licitatorio. Las ofertas que no cumplan con este requisito o que comprometan que una misma persona asumirá 2 o más de los roles solicitados simultáneamente serán declaradas inadmisibles y no serán evaluadas.				
	Por su parte, el oferente debe incorporar en su oferta los siguientes documentos, debidamente completados: • Propuesta técnica, la cual debe generar el oferente, considerando todos los requerimientos especificados en las Bases Técnicas. • Anexo № 10: Experiencia del oferente. • Anexo № 11: Carta Gantt • Anexo № 12: Organización del Trabajo y Personal del Estudio				
	Los anexos referidos y la propuesta técnica son obligatorios, y deben ser ingresados a través del portal www.mercadopublico.cl , en la sección Anexos Técnicos.				
	En caso de que no se presente la propuesta técnica, la oferta será declarada inadmisible y no será evaluada.				
Anexos Económicos	El oferente debe incorporar en su oferta el siguiente anexo, debidamente completado:				
	• Anexo № 9: Oferta Económica				
	El anexo referido debe ser ingresado a través del portal www.mercadopublico.cl, en la sección Anexos Económicos.				
Bases Técnicas y	Anexo № 1 "Cuestionario MESU 2022"				
Anexos informativos	Anexo № 2 "Tasas de respuesta 2022"				
	7.110.70 17 2 14040 40 100940014 2022				

Observaciones:

Todos los anexos arriba singularizados deberán ser suscritos por los oferentes, por la persona natural o por los representantes legales de los oferentes, en el caso de que éstos sean personas jurídicas. En el caso que la oferta sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores¹, el apoderado de esta deberá tener poder suficiente para efectuar esta declaración representando a cada uno de los integrantes de la unión, respecto de los anexos técnicos y económicos.

¹ Unión Temporal de Proveedores (UTP): Las ofertas de las UTP y su evaluación deberán ceñirse a las disposiciones del artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras y a las recomendaciones de la Directiva № 22 de la Dirección de Compras y Contratación Pública disponible en el siguiente enlace: http://www.chilecompra.cl/category/centro-de-documentación/normativa/directivas-de-compra/







Los oferentes deben constatar que el envío de sus ofertas a través del portal www.mercadopublico.cl haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos y completados de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases de Licitación. www.mercadopublico.cl haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos y completados de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases de Licitación. www.mercadopublico.cl haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos y completados de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases de Licitación. www.mercadopublico.cl haya completados de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases de Licitación. www.mercadopublico.cl haya completados de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas.

Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal <u>www.mercadopublico.cl</u>. No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases de Licitación, a menos que se acredite la indisponibilidad técnica del sistema, de conformidad con el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Compras.

Para lo anterior, siempre se debe verificar que los archivos que se ingresen contengan efectivamente los anexos solicitados; asimismo, se debe comprobar siempre, luego de que se finalice la última etapa de ingreso de la oferta respectiva, que se produzca el despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho sistema, el cual puede ser impreso por el proponente para su resguardo. En dicho comprobante será posible visualizar los anexos adjuntos, cuyo contenido es de responsabilidad del oferente. El hecho que el oferente haya obtenido el "Comprobante de envío de oferta" señalado, únicamente acreditará el envío de la misma a través del sistema, pero en ningún caso certificará la integridad o la completitud de ésta, lo cual será parte de la evaluación respectiva.

En caso de editar una oferta ya enviada, el oferente deberá asegurarse de que luego de los ajustes efectuados la oferta vuelva a ser enviada (Descargar nuevo Comprobante de Envío de Oferta).

VI. ANTECEDENTES LEGALES PARA PODER SER CONTRATADO

El oferente que resultare adjudicado deberá encontrarse inscrito y en estado "hábil" en el Registro de Proveedores al momento de celebrar el respectivo contrato con el órgano público comprador. Adicionalmente, deberá presentar y acreditar en el Registro de Proveedores los siguientes documentos:

Si el adjudicatario es	a) Fotocopia simple de cédula de identidad	Acreditar en el		
Persona Natural:	b) Anexo № 6: Declaración Jurada Simple № 3 para contratar	Registro de		
	(Deuda vigente con trabajadores).	Proveedores		
	c) Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales,	Acreditar a		
	emitido por la Dirección del Trabajo con fecha posterior a la	Subsecretaría		
	adjudicación	de Hacienda		
Si el adjudicatario	a) Certificado de vigencia del poder del Representante Legal,			
<u>no</u> es Persona	con una antigüedad no superior a 60 (sesenta) días corridos,			
Natural:	contados desde la fecha de notificación de la adjudicación,			
	otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente			
	o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro			
	antecedente que acredite la vigencia del poder del	Acreditar en el Registro de Proveedores		
	representante del oferente, según los plazos de vigencia			
	indicados.			
	b) Certificado de Vigencia de la Sociedad con una antigüedad	Trovecdores		
	no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de			
	notificación de la adjudicación, o el antecedente que acredite			
	la existencia jurídica del oferente.			
	c) Anexo Nº 6: Declaración Jurada Simple Nº 3 para contratar			
	(Deuda vigente con trabajadores).			
	d) Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales,	Acreditar a		
	emitido por la Dirección del Trabajo con fecha posterior a la	Subsecretaría		
	adjudicación.	de Hacienda		
NOTA:	Las Uniones Temporales de Proveedores deberán entrega			
	documentos respecto de cada uno de sus integrantes. Asimismo, el apoderado			







de ésta deberá tener poder suficiente, lo cual deberá constar en los documentos legales que se presenten y que respaldan la constitución de dicha figura, de acuerdo con el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras.

Observaciones:

Todos los anexos deben ser firmados por el representante del oferente respectivo.

Cuando el oferente sea una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá presentar un anexo por cada integrante de la UTP (para los **Anexos Nºs. 3, 4, 5 y 6**), suscritos por el respectivo integrante o por el representante legal del integrante, según sea el caso.

El apoderado de la UTP deberá tener poder suficiente, lo cual deberá constar en los documentos legales que se presenten y que respaldan la constitución de dicha figura, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras.

Los antecedentes legales para poder ser contratado, sólo se requerirán respecto del adjudicatario y deberán estar disponibles en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración o bien ser entregados físicamente o enviados por correo certificado a la Subsecretaría, dentro de los 15 (quince) días contados desde la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada.

Lo mismo establecido en el párrafo anterior aplica para la garantía de fiel cumplimiento del contrato. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley Nº 19.799, sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Excepcionalmente, podrá acordarse una forma distinta de entrega de la boleta entre la Subsecretaría y el adjudicatario, con motivo de la situación de emergencia en nuestro país por el brote de COVID-19, cuando proceda.

En el caso de resultar adjudicada una UTP, dentro del plazo establecido en las presentes Bases de Licitación para hacer entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, deberá entregar físicamente, en las dependencias de la Subsecretaría, si procede, en su horario de funcionamiento, la escritura pública donde se materializó el acuerdo de unión temporal de proveedores, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras, donde se debe indicar, además de lo requerido como contenido mínimo por el reglamento citado, cuál de los integrantes de la UTP será quien emitirá las respectivas facturas o boletas, según la naturaleza del servicio contratado, para proceder a su pago. El documento indicado es un antecedente indispensable para la elaboración del respectivo contrato.

Durante la vigencia del respectivo contrato, el adjudicatario deberá acreditar mediante el **Anexo Nº 6: Declaración Jurada Simple Nº 3 para contratar**, que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores en los últimos dos años. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones que a este respecto se le exijan para autorizar el pago de la cuota correspondiente durante el desarrollo del servicio. Esta declaración deberá entregarse al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de 6 (seis) meses. En el caso de una **UTP**, deberá ser entregada por cada integrante de la misma.

Si el respectivo proveedor adjudicado no entrega o no mantiene disponibles en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración la totalidad de los antecedentes requeridos para ser contratado dentro del plazo fatal de 15 (quince) días contados desde la notificación de la resolución de adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl, se considerará que desiste de la adjudicación, pudiendo cobrarse la garantía de seriedad de la oferta y facultando a la Subsecretaría para readjudicar la licitación, en conformidad con lo establecido en las presentes Bases de Licitación.

Obligatoriedad de inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración:

En caso de que el adjudicatario no esté inscrito en el registro electrónico oficial de contratistas de la administración, deberá inscribirse dentro del plazo de 15 (quince) días contados desde la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada.







Tratándose de una **UTP**, cada proveedor de dicha unión temporal deberá inscribirse en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración en los mismos plazos señalados precedentemente.

VII. NATURALEZA Y MONTO DE LAS GARANTÍAS

A. Garantía de Seriedad de la Oferta

Tipo de Documento	Para garantizar la seriedad de la propuesta, los oferentes deberán entregar cualquier tipo de instrumento de garantía que asegure el cobro de la misma de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable. Ejemplos de ellos son: Boleta de garantía, certificado de fianza a la vista, vale vista, entre otros. No se aceptan cheques como instrumento de garantía.			
Beneficiario	Subsecretaría de Hacienda, R.U.T № 60.801.000-9			
Fecha de	Esta garantía deberá tener una vigencia de 35 (treinta y cinco) días posterior a la			
Vencimiento	fecha estimada de adjudicación.			
Monto	\$ 5.000.000 (cinco millones de pesos chilenos).			
Glosa	El instrumento, cualquiera sea su naturaleza, deberá indicar en su glosa lo siguiente: "Para garantizar Seriedad de la Oferta en el Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos, ID Nº [colocar ID que corresponda]". En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.			
Entrega, Forma y oportunidad de Restitución	El documento deberá ser entregado físicamente en la Secretaría de Modernización del Estado, ubicada en calle Teatinos № 120, piso 11, comuna de Santiago, hasta el día y hora establecida para el cierre de recepción de ofertas. En los casos en que la garantía se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley № 19.799, sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y ser enviada al correo electrónico mtorres@hacienda.gov.cl. En cualquier caso, deberá adjuntarse en la oferta la imagen del documento de garantía entregado con timbre de recepción por parte de la Subsecretaría de Hacienda, o la imagen del correo electrónico que certifique el envío del respectivo documento.			
	Toda oferta que no esté acompañada de la garantía de seriedad de la oferta o que, acompañándola, sea tomada por un período inferior al solicitado o sea tomada en condiciones diferentes a las requeridas, será declarada inadmisible, por no ajustarse a los términos de las presentes Bases.			
	En caso del proveedor adjudicado, la restitución de esta garantía será realizada una vez que haya entregado la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato. En caso de que no proceda entrega de dicha garantía, la garantía de seriedad de la oferta se le devolverá al proveedor adjudicado una vez que haya suscrito el contrato correspondiente.			
	La devolución de las garantías de seriedad a aquellos oferentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles se efectuará dentro del plazo de 10 (diez) días corridos contados desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad. En este caso, las garantías podrán ser retiradas el día siguiente a la publicación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad en el sistema de información, en las dependencias de la Subsecretaría.			
	La devolución de las garantías de seriedad a aquellos oferentes cuyas ofertas no hayan sido adjudicadas, se efectuará a partir de la fecha de notificación de la			





	resolución que apruebe el contrato con el proveedor adjudicado. En este último caso, las garantías podrán ser retiradas en las dependencias de la Subsecretaría. Las devoluciones señaladas en los párrafos precedentes, tratándose de garantías otorgadas de manera electrónica, serán realizará mediante correo electrónico.	
Ejecución de la	Esta garantía se otorgará para caucionar la seriedad de las ofertas y de todas las	
Garantía	obligaciones que se imponen al oferente pudiendo ser ejecutada unilateralmente por vía administrativa por la Subsecretaría, en caso de no suscripción del contrato definitivo por parte del proveedor adjudicado, no entrega de los antecedentes requeridos para la suscripción del referido contrato, desistimiento de la oferta dentro del plazo de vigencia establecido en las presentes Bases de Licitación, así como en caso de presentación de una oferta falsa, manifiestamente errónea o inductiva a error, en general, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se imponen al oferente, durante el proceso licitatorio. De igual forma, la no inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración dentro de los plazos establecidos en las presentes Bases de Licitación facultará a la Subsecretaría a materializar el cobro de dicha garantía.	

B. Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato

Tipo de Documento	Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, el oferente deberá			
	entregar cualquier tipo de instrumento de garantía que asegure el cobro de la			
	misma de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de			
	irrevocable. Ejemplos de ellos son: Boleta de garantía, certificado de fianza a la			
	vista, vale vista, entre otros. No se aceptan cheques como instrumento de			
	garantía.			
Beneficiario	Subsecretaría de Hacienda, Rut. № 60.801.000-9.			
Fecha de	60 (sesenta) días hábiles posteriores al término de la vigencia del contrato			
Vencimiento	suscrito con el adjudicatario.			
Monto	5% del valor total del respectivo contrato expresado en pesos chilenos.			
Glosa	El instrumento, cualquiera sea su naturaleza, deberá indicar en su glosa lo			
	siguiente "Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato del Servicio de			
	Medición de Satisfacción de Servicios Públicos y/o el pago de las obligaciones			
	laborales y sociales de los trabajadores". En caso de que el instrumento no			
	permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a			
	la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien,			
	mediante un documento anexo a la garantía.			
Reposición, Forma y	En caso de cobro de esta garantía derivado del incumplimiento de cualquiera de			
oportunidad de	las obligaciones que impone el contrato, o del incumplimiento de las obligaciones			
Restitución	laborales y sociales de los trabajadores del adjudicatario, el proveedor deberá			
	reponer la garantía por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que			
	reemplaza, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes contados desde el cobro			
	de la primera.			
	de la primera.			
	 Será responsabilidad del contratado mantener vigente la garantía de fiel			
	cumplimiento de acuerdo con lo indicado en este numeral. Mientras se			
	encuentre vigente el contrato celebrado con el adjudicatario, las reposiciones y			
	renovaciones de esta garantía serán de exclusiva responsabilidad del Proveedor.			
	renovaciones de esta garantia seran de exclusiva responsabilidad dei Proveedor.			
	La restitución de esta garantía será realizada una vez que se haya cumplido su			
	fecha de vencimiento y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del			
	contratado. No obstante, tratándose de garantías otorgadas de manera			
	electrónica, la restitución será mediante correo electrónico.			
	electroffica, la restitución sera mediante correo electroffico.			







Descripción

La garantía deberá ser entregada por el adjudicatario al momento de suscribir el contrato respectivo. La no entrega del documento indicado, junto con los 2 (dos) ejemplares del contrato suscrito, transcurrido el plazo de 5 (cinco) días hábiles, desde que dicho borrador sea enviado, facultará a la Subsecretaría a revocar la aceptación señalada.

Si la garantía fuera en soporte papel debe ser entregada en la Secretaría de Modernización del Estado, ubicada en calle Teatinos Nº 120, piso 11, comuna de Santiago, transcurrido el plazo de 5 (cinco) días hábiles, desde el envío del borrador del contrato por parte de la Subsecretaría.

En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la ley N° 19.799 sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y ser enviada al correo electrónico mtorres@hacienda.gov.cl.

VIII. EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

8.1 Comisión evaluadora

Las Propuestas serán calificadas por la Comisión Evaluadora, integrada por las siguientes personas de la Subsecretaría: dos Asesores/as de la Secretaría de Modernización del Estado y la Encargada de la Unidad de Abastecimiento y Contratos, o por quienes les subroguen o reemplacen.

8.2 Consideraciones generales

- a. Se exigirá el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el numeral V de "Anexos e instrucciones para la presentación de ofertas" de las presentes Bases Administrativas. Aquellas ofertas que no fueran presentadas a través del portal, en los términos solicitados, quedarán marginadas de la propuesta y no serán consideradas en la evaluación. Lo anterior, sin perjuicio de que concurra y se acredite alguna de las causales de excepción establecidas en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Compras.
- b. La Subsecretaría declarará inadmisible cualquiera de las ofertas presentadas que no cumplan los requisitos o condiciones establecidos en las presentes Bases de Licitación, sin perjuicio de la facultad de la Subsecretaría de solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, de acuerdo con lo establecido en la normativa de compras públicas y en el numeral 8.3 de las Bases Administrativas.
- c. Los documentos solicitados por la Subsecretaría deben estar vigentes a la fecha de cierre de la presentación de las ofertas indicado en el numeral II de "Etapas y Plazos" de las presentes Bases Administrativas y ser presentados como copias simples, legibles y firmadas por el representante legal de la empresa o persona natural. Sin perjuicio de ello, la Subsecretaría podrá verificar la veracidad de la información entregada por el proveedor.

8.3 Subsanación de errores u omisiones formales

Una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, la Subsecretaría 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 de Licitación y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes, a través del portal www.mercadopublico.cl.

Los oferentes tendrán un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas corridas, contadas desde la notificación del respectivo requerimiento, para responder a lo solicitado por la Subsecretaría o para







acompañar los antecedentes requeridos por ésta. La Subsecretaría no considerará las respuestas o los antecedentes recibidos una vez vencido dicho plazo o que no hayan sido enviados a través de la plataforma.

La responsabilidad de revisar oportunamente dicho portal durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

8.4 Solicitud de certificaciones o antecedentes omitidos

La Subsecretaría tiene la facultad de permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. Tratándose de certificaciones o antecedentes incompletos o no firmados por quien se exija en estas Bases, se entenderán como no presentados oportunamente y podrá aplicarse lo dispuesto en este acápite.

Para dicha presentación de certificaciones o antecedentes se otorgará un plazo fatal de 48 (cuarenta y ocho) horas corridas, contados desde su comunicación al oferente por parte de la Subsecretaría, la que se informará a través del portal www.mercadopublico.cl. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho portal durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

El oferente que haya omitido certificaciones o antecedentes al momento de presentar su oferta, aun cuando los haya acompañado con posterioridad en virtud del presente acápite, obtendrá menor puntaje en el criterio Cumplimiento de Requisitos Formales.

8.5 Inadmisibilidad de las ofertas

La Subsecretaría declarará inadmisible las ofertas presentadas que no cumplan con los requisitos establecidos, en las presentes Bases de Licitación, tales como aquellos consignados en la letra e) del acápite "Consideración para la evaluación de factores técnicos" del numeral 8.7.B, sin perjuicio de la facultad para solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases.

Dicha declaración deberá materializarse a través de la dictación de una resolución fundada y no dará derecho a indemnización alguna a los oferentes.

8.6 Facultad de declarar desierta la licitación

La Subsecretaría podrá declarar desierta la licitación, cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses o a los intereses de los órganos públicos mandantes.

Dicha declaración deberá materializarse a través de la dictación de una resolución fundada y no dará derecho a indemnización alguna a los oferentes.

8.7 Criterios de evaluación y procedimiento de evaluación de las ofertas

Si las ofertas han sido declaradas admisibles se procederá a su evaluación, la que se realizará en una etapa, considerando los siguientes criterios:

Criterios	Ponderación %	
Oferta Económica (C1)	15%	
Oferta Técnica (C2)	80%	







Presentación Formal de las Propuestas (C3)	3%
Compras públicas inclusivas (C4)	2%

El puntaje total de la propuesta se obtendrá al sumar el puntaje ponderado de cada criterio. Esto es:

Puntaje Total = Puntaje oferta económica*0,15 + Puntaje oferta técnica*0,8 + Puntaje presentación formal de las propuestas*0,03 + Puntaje compras públicas inclusivas*0,02

A. Oferta Económica: (15%)

Se considerará para efectos de evaluar el monto total de los servicios ofertados indicados en el **Anexo Nº 9**. Se asignará un puntaje económico de 100 (cien) puntos a la oferta económica más baja. Los puntajes económicos de las demás propuestas se calcularán con la siguiente fórmula:

Puntaje Oferente = [(Menor precio propuesta) / (Precio propuesta oferente)] *100

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder el monto de \$518.000.000.- (quinientos dieciocho millones de pesos chilenos, impuestos incluidos). El precio deberá ser referido por la totalidad del servicio licitado.

B. Oferta Técnica (80%)

La Subsecretaría, a través de la Comisión Evaluadora constituida al efecto, evaluará la propuesta técnica de acuerdo con los parámetros y factores que se indican en esta sección.

Tabla de Puntaje Máximo por Factor			
Nombre del Factor		Puntaje máximo por factor	
1.	Calidad de la propuesta técnica	40 puntos	
2.	Experiencia del jefe de proyecto	10 puntos	
3.	Experiencia del director ejecutivo del proyecto	15 puntos	
4.	Experiencia del equipo de trabajo	20 puntos	
5.	Experiencia corporativa	15 puntos	

Factor 1: Calidad de la Propuesta Técnica (40 puntos)			
Subfactor de evaluación	Indicadores	Puntaje	Puntaje máximo
Plan de diseño muestral	Se presenta un plan de diseño muestral que incorpora todos los puntos (a,b,c).	5	
Descrito en 4.6 Contenidos de la	Se presenta un plan de diseño muestral que no incorpora uno de los puntos (a,b,c)	3	5
oferta técnica, en Bases Técnicas	Se presenta un plan de diseño muestral que no incorpora dos o más puntos (a,b,c) o no presenta plan.	0	
Plan de levantamiento de datos y plan de reducción de no respuesta	Se presenta un plan de levantamiento de datos y un plan de reducción de no respuesta que incorpora todos los puntos (a,b,c,d,e,f)	10	10







Factor 1: Calidad de la Propuesta Técnica (40 puntos)			
Subfactor de evaluación	Indicadores	Puntaje	Puntaje máximo
Descrito en 4.6 Contenidos de la oferta técnica, en Bases Técnicas	Se presenta un plan de levantamiento de datos y un plan de reducción de no respuesta que no incorpora uno de los puntos (a,b,c,d,e,f)	7	
	Se presenta un plan de datos y un plan de reducción de no respuesta que no incorpora dos de los puntos (a,b,c,d,e,f)	4	
	Se presenta un plan de datos y un plan de reducción de no respuesta que no incorpora tres o más puntos (a,b,c,d,e,f) o no presenta alguno de estos planes	0	
Plan de supervisión	Se presenta un plan de supervisión que incorpora todos los puntos (a,b,c,d)	5	
Descrito en 4.6 Contenidos de la	Se presenta un plan de supervisión que no incorpora uno de los puntos (a,b,c,d)	3	5
oferta técnica, en Bases Técnicas	Se presenta un plan de supervisión que no incorpora dos o más puntos (a,b,c,d) o no presenta plan	0	
	Se presenta un plan de diseño del pre-test que incorpora todos los puntos (a,b,c,d)	7	
Plan de diseño del pre-test <u>Descrito</u> en 4.6 Contenidos de la	Se presenta un plan de diseño del pre-test que no incorpora uno de los puntos (a,b,c,d)	4	7
oferta técnica, en Bases Técnicas	Se presenta un plan de diseño del pre-test que no incorpora dos o más puntos (a,b,c,d) o no presenta plan	0	
	Se presenta un plan de programación y procesamiento de datos que incorpora todos los puntos (a,b,c,d)	8	
Plan de programación y procesamiento de datos	Se presenta un plan de programación y procesamiento de datos que no incorpora uno de los puntos (a,b,c,d)	5	8
<u>Descrito</u> en 4.6 Contenidos de la oferta técnica , en Bases Técnicas	Se presenta un plan de programación y procesamiento de datos que no incorpora dos o más puntos (a,b,c,d) o no presenta plan	0	
	Se presenta un plan de preparación, levantamiento y análisis cualitativo que incorpora todos los puntos (a,b,c)	5	
Plan de preparación, levantamiento y análisis cualitativo	Se presenta un plan de preparación, levantamiento y análisis cualitativo que no incorpora uno de los puntos (a,b,c)	3	5
<u>Descrito</u> en 4.6 Contenidos de la oferta técnica , en Bases Técnicas	Se presenta un plan de preparación, levantamiento y análisis cualitativo que no incorpora dos o más puntos (a,b,c) o no presenta plan.	0	

Factor 2: Experiencia del jefe/a de proyecto (10 puntos)			
Subfactor	Puntaje N		Máximo
	20 o más encuestas	4	4







Experiencia (i) solicitada en el punto 7. de las	10 a 19 encuestas	2	
Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	Menos de 10	0	
	encuestas		
	10 o más encuestas	3	
Experiencia (ii) solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	5 a 9 encuestas	1	3
bases recineas (Equipo de trabajo del oreferite)	Menos de 5 encuestas	0	
	10 o más encuestas	3	
Experiencia (iii) solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	5 a 9 encuestas	1	3
	Menos de 5 encuestas	0	

Factor 3: Experiencia del director/a ejecutivo/a de proyecto (15 puntos)			
Subfactor	Puntaje		Máximo
	20 o más encuestas	5	
Experiencia (i) solicitada en el punto 7. de las	10 a 19 encuestas	3	5
Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	Menos de 10 encuestas	0	3
Experiencia (ii) solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	10 o más encuestas	5	
	5 a 9 encuestas	3	5
	Menos de 5 encuestas	0	
	10 o más encuestas	5	
Experiencia (iii) solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	5 a 9 encuestas	3	5
	Menos de 5 encuestas	0	





Factor 4: Experiencia del equipo de trabajo (20 puntos)			
Subfactor	Puntaje		Máximo
Experiencia (i) del Coordinador/a del Trabajo de	10 o más encuestas	2	
Campo solicitada en el punto 7. de la Bases	1 a 9 encuestas	1	2
Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	1
Experiencia (ii) del Coordinador/a del Trabajo de	10 o más encuestas	2	
Campo solicitada en el punto 7. de la Bases	1 a 9 encuestas	1	2
Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	
Experiencia (i) del Experto/a en diseño muestral	10 o más encuestas	2	
solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas	1 a 9 encuestas	1	2
(Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	
Experiencia (ii) del Experto/a en diseño muestral	10 o más encuestas	2	
solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas	1 a 9 encuestas	1	2
(Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	
Experiencia (i) del Experto/a en desarrollo de	10 o más encuestas	2	
instrumentos solicitada en el punto 7. de las	1 a 9 encuestas	1	2
Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	
Experiencia (ii) del Experto/a en desarrollo de	10 o más encuestas	2	
instrumentos solicitada en el punto 7. de las	1 a 9 encuestas	1	2
Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	
Experiencia (i) del Encargado/a de procesos de	10 o más encuestas	2	
calidad y supervisión solicitada en el punto 7. de	1 a 9 encuestas	1	2
las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	2
Experiencia (i) del Coordinador(a) de	10 o más encuestas	2	
programación y procesamiento de datos	1 a 9 encuestas	1	2
solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	2
Experiencia (ii) del Coordinador(a) de	10 o más encuestas	2	
programación y procesamiento de datos	1 a 9 encuestas	1	2
solicitada en el punto 7. de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	0 encuestas	0	2
Experiencia (i) del Coordinador(a) de	20 o más estudios	2	
investigación cualitativa solicitada en el punto 7.	10 a 19 estudios	1	1 ,
de las Bases Técnicas (Equipo de trabajo del oferente)	Menos de 10 estudios	0	2

Factor 5: Experiencia corporativa (15 puntos)			
Subfactor	Puntaje		Máximo
Experiencia corporativa en encuestas de satisfacción	15 o más encuestas	5	5
usuaria de más de 2.000 encuestas, finalizadas en	5 a 14 encuestas	3	
los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013		0	
hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas	Menos de 5 encuestas		
de la presente licitación).			
Experiencia corporativa en encuestas de gran escala	10 o más encuestas	5	5
de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI	5 a 9 encuestas	3	
(Computer Assited Telephone Interviewing), finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación).	Menos de 5 encuestas	0	







Factor 5: Experiencia corporativa (15 puntos)			
Subfactor	Puntaje		Máximo
Experiencia corporativa en encuestas de gran escala de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI	10 o más encuestas	5	
(Computer Assisted Web Interviewing), finalizadas en	5 a 9 encuestas	3	5
los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación).	Menos de 5 encuestas	0	

Consideración para la evaluación de factores técnicos

Las tablas transcritas precedentemente para la evaluación de los Factores Nº 1, Nº 2, Nº 3, Nº 4 y Nº 5 de la Oferta Técnica se aplicarán de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) Sólo se contabilizarán las consultorías o estudios en el sector público y en el sector privado que hubieren finalizado totalmente durante los diez (10) años anteriores a la fecha de publicación de las Bases de Licitación (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación).
- b) En el caso del **Factor № 5 "Experiencia corporativa"** se deberá incluir Certificados de Experiencia (**Anexo № 10 II y III**) para acreditar la experiencia.
- c) La evaluación de los Factores Nº 2 "Experiencia del jefe/a de proyecto", Nº 3 "Experiencia del director/a ejecutivo/a", Nº 4 "Experiencia del equipo de trabajo" y Nº 5 "Experiencia corporativa" se realizará única y exclusivamente en virtud de la información contenida en el Anexo Nº 10 y los certificados que acompañe el oferente para acreditar dicha información. La comisión evaluadora podrá a su vez verificar la experiencia descrita, contactándose de manera aleatoria con los contactos definidos.
- d) La propuesta técnica debe ser concordante con la Carta Gantt que se declara en el Anexo Nº 11 (Carta Gantt) y Anexo Nº 12 (Organización del trabajo y personal de la consultoría) en archivo pdf o Word, pudiendo ser complementado con archivos Excel, Project u otro equivalente de código libre / opensource / o gratuito.
- e) Conforme a lo señalado en el numeral 8.5, de las Bases Administrativas, las ofertas serán **declaradas inadmisibles y no serán evaluadas** si el proveedor presenta un equipo que no cumpla con el requisito de contar con 8 (ocho) roles, definidos como "equipo base", en las Bases Técnicas o si se compromete que una misma persona asumirá 2 (dos) o más de estos roles simultáneamente:
 - 1. Jefe/a de proyecto
 - 2. Director/a ejecutivo/a
 - 3. Coordinador/a de trabajo de campo
 - 4. Experto/a en diseño muestral
 - 5. Experto/a en desarrollo de instrumentos
 - 6. Encargado/a de procesos de calidad y supervisión
 - 7. Coordinador/a de programación y procesamiento de datos
 - 8. Coordinador/a de investigación cualitativa

C. Presentación Formal de las Propuestas: (3%)

La Comisión Evaluadora asignará el puntaje máximo de 100 (cien) puntos, sobre la base de la información contenida en www.mercadopublico.cl al momento de la apertura electrónica de las ofertas, utilizando la siguiente escala:





Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta	Puntaje
Cumple con todos los requisitos formales de presentación de la oferta al momento de la apertura electrónica	100
No cumple con todos los requisitos formales de presentación de la oferta al momento de la apertura electrónica, pero éstas son subsanadas conforme a lo señalado en el numeral 8.3 y 8.4 , de las Bases Administrativas.	50
No cumple con todos los requisitos formales de presentación de la oferta al momento de la apertura electrónica y éstas no son subsanadas conforme a lo señalado en el numeral 8.3 y 8.4 , de las Bases Administrativas.	0

Por último, si el oferente no subsana correctamente errores u omisiones formales, o no acompaña certificaciones o antecedentes omitidos al momento de presentar su oferta, o lo hace fuera del plazo de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas contados desde la notificación del respectivo requerimiento, según lo indicado en los artículos **8.3 y 8.4** de las presentes Bases Administrativas, obtendrá 0 puntos en este criterio.

D. Compras públicas inclusivas (2%)

Subcriterio	Evaluación	Puntaje
Trabajadores con discapacidad (Conforme lo dispuesto en la Ley Nº 21.015 que Incentiva la Inclusión de Personas con Discapacidad al Mundo Laboral)	Posee 2 o más trabajadores en los términos del subcriterio.	20
Se acreditará mediante: a) Copia del contrato de trabajo o prestación de servicios de trabajadores o prestadores con discapacidad.	Posee 1 trabajador en los términos del subcriterio.	10
b) Copia del documento que acredite la inscripción del trabajador o prestador de servicios en el Registro Nacional de la Discapacidad o certificación de la Compin o comprobante. Nota 1: Aplíquese el porcentaje de contratación para personas con discapacidad o asignataria de pensión de invalidez según lo dispuesto en el artículo 157 bis del Código del Trabajo. Nota 2: Considérese el cumplimiento alternativo de la obligación establecida en el artículo 157 ter del Código del Trabajo. Nota 3: La evaluación será efectuada a los oferentes que presenten ofertas que contemplen trabajadores por sobre el mínimo legal. Nota 4: Cuando por razones fundadas las empresas hayan celebrado contratos de prestación de servicios con empresas que tengan contratadas personas con discapacidad o efectuare donaciones en dinero a proyectos o programas que tengan contratadas personas con discapacidad, deberán acreditar que el cumplimiento es superior a lo establecido en el artículo 157 ter del Código del Trabajo.	No posee trabajadores en los términos del subcriterio.	0







Trabajadores de la tercera edad (Mujer mayor de 60 años y hombre mayor de 65 años): a) Acredita mediante copia de contrato y de carnet de	Posee 2 o más trabajadores en los términos del subcriterio.	20
identidad del trabajador u otro documento equivalente.	Posee 1 trabajador en los términos del subcriterio.	10
	No posee trabajadores en los términos del subcriterio.	0
Trabajadores pertenecientes a pueblos indígenas: Acredita mediante:	Posee 2 o más trabajadores en los términos del subcriterio.	20
 a) Copia de contrato de trabajo o prestación de servicios. b) Copia del documento que acredite la calidad de indígena de un ciudadano(a) chileno(a) otorgado por CONADI (Artículo 3º Ley Nº 19.253). 	Posee 1 trabajador en los términos del subcriterio.	10
c) Personas que no tienen nacionalidad chilena y pertenecen a culturas indígenas reconocidas por ley según documentos oficiales emanados de las autoridades de dicho país.	No posee trabajadores en los términos del subcriterio.	0
Contratación de jóvenes desempleados (hasta 24 años, 11 meses de edad):	Posee 2 o más trabajadores en los términos del subcriterio.	20
Se evaluará que los proponentes acrediten al momento de postular, mediante la presentación de un certificado de la AFP donde esté afiliado el trabajador respectivo, que no ha tenido cotizaciones a lo menos en los últimos 6 meses, o bien, en caso de ser un joven desemblado que no está inserito en AFP, cumplin los requisitos	Posee 1 trabajador en los términos del subcriterio.	10
desempleado que no esté inscrito en AFP, cumplir los requisitos para ser beneficiario del programa "Subsidio Empleo Joven", lo que se acreditará según el resultado de ingresar el RUT del empleado en https://sistemas.sence.cl/SEJ/ValidadorRequisitos .	No posee trabajadores en los términos del subcriterio.	0
Igualdad de género: Se evaluará que los proponentes cuenten con Sello Empresa Mujer,	Posee Sello Empresa Mujer.	20
disponible en la Ficha del Registro de Proveedores, de acuerdo con lo establecido en la Directiva 20 de Perspectiva de Género en Materia de Compras Públicas de la Dirección de Compras y Contratación Pública.		0

8.8 Mecanismos de resolución de empates

En el evento que una vez culminado el proceso de evaluación de ofertas hubiese dos o más proponentes que hayan obtenido el mismo puntaje máximo, quedando más de uno en condiciones de resultar adjudicado, se optará por aquella oferta que cuente con un mayor puntaje, de acuerdo con la siguiente secuencia, en los criterios que resulten aplicables:

- a. Se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en la evaluación de la oferta técnica.
- b. Si aplicado el criterio precedente el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en la evaluación del Factor Nº 1 "Calidad de la propuesta técnica", de la oferta técnica.
- c. Si aplicado el criterio anterior el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje







en el Factor № 5 "Experiencia corporativa", de la oferta técnica.

- d. Si aplicado el criterio anterior el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en el Factor Nº 4 "Experiencia del equipo de trabajo", de la oferta técnica.
- e. Si aplicados los criterios precedentes el empate persiste, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en la evaluación de la oferta económica.

Si aún persiste el empate, se seleccionará a la propuesta que se ingresó primero en el portal www.mercadopublico.cl, considerando fecha y hora.

8.9 Adjudicación

Cada oferente deberá presentar una propuesta por el total de requerimientos descritos en las Bases Técnicas. Se adjudicará al oferente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas, en los términos descritos en las presentes bases.

La presente licitación se adjudicará a través de una resolución dictada por la autoridad competente de la Subsecretaría, la que será publicada en www.mercadopublico.cl, una vez que se encuentre totalmente tramitada.

Cabe recordar que, de acuerdo con el artículo 6 del Reglamento de la Ley de Compras, el acto administrativo de adjudicación se entenderá notificado transcurridas 24 (veinticuatro) horas contadas desde su publicación en el portal www.mercadopublico.cl.

8.10 Resolución de consultas respecto de la adjudicación

Las consultas sobre la adjudicación deberán realizarse a la Subsecretaría en el plazo de 5 (cinco) días hábiles contados desde la publicación de la resolución en el portal www.mercadopublico.cl, a través del siguiente enlace:

https://www.mercadopublico.cl/Portal/Modules/Site/Reclamos/IngresoReclamo.aspx

La Subsecretaría dispondrá de 24 (veinticuatro) horas para responder, pudiendo ampliar a 48 (cuarenta y ocho) horas, contadas desde el vencimiento del plazo para presentar estas consultas.

8.11 Re-adjudicación

La re-adjudicación podrá ser ejercida cuando el proveedor adjudicado incurra en alguna de las siguientes causales:

- 1. Se desiste de su oferta;
- 2. No firma oportunamente el contrato derivado del proceso de licitación, siempre que esto sea imputable al adjudicatario;
- 3. No se inscribe en el Registro de Proveedores dentro del plazo señalado en las presentes Bases;
- 4. Incurre en alguna causal de inhabilidad legal para contratar con el Estado; o
- 5. No cumple con las demás condiciones y requisitos establecidos en las presentes Bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos.

En caso de concurrir alguna de las causales señaladas, la Subsecretaría podrá dejar sin efecto la adjudicación original del estudio y adjudicar al oferente que le sigue en puntaje, dentro del plazo de 60 (sesenta) días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

Dicha re-adjudicación procederá a menos que, de acuerdo con los intereses de la Subsecretaría se estime conveniente declarar desierta la licitación.

En estos casos, la Subsecretaría hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta del oferente que incurre en las causales anteriores, si la hubiere.







IX. CONDICIONES CONTRACTUALES, VIGENCIA DE LAS CONDICIONES COMERCIALES, OPERATORIA DE LA LICITACIÓN Y OTRAS ESPECIFICACIONES

9.1 Documentos integrantes

Las relaciones contractuales que se generen entre el proveedor adjudicado y la Subsecretaría se regirán por los siguientes documentos:

- a. Ley № 19.886 y su Reglamento.
- b. Las Bases de Licitación (Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos).
- c. Las consultas, respuestas y las aclaraciones derivadas de los procedimientos estipulados en estas Bases de Licitación.
- d. La oferta adjudicada.
- e. Resolución de adjudicación.
- f. Contrato suscrito entre las partes.
- g. Orden de compra.
- h. Ley № 21.131, "Establece pago a 30 días".

Todos los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, de forma tal que se considerará parte del contrato cualquiera obligación, que aparezca en uno u otro de los documentos señalados.

Se deja constancia que se considerará el principio de preeminencia de las Bases.

9.2 Validez de la oferta

Las ofertas se entenderán vigentes y válidas hasta la fecha de suscripción del contrato derivado de la licitación.

Sólo será de propiedad de los organismos públicos mandantes la oferta técnica que haya sido adjudicada.

9.3 Suscripción del contrato

Atendido lo dispuesto en el artículo 63 del Reglamento de la Ley de Compras, se deja constancia que el servicio objeto de la presente licitación no es un servicio estándar de simple y objetiva especificación. A mayor abundamiento, atendidas las características del servicio licitado, se requerirá que, independiente del monto adjudicado, siempre se formalice la adquisición mediante la suscripción de un contrato con el proveedor adjudicado. El contrato entre el respectivo proveedor adjudicado y la Subsecretaría, deberán suscribirse dentro de los 20 (veinte) días corridos siguientes a la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada. Para suscribir el contrato, el proveedor adjudicado deberá acompañar la garantía de fiel cumplimiento cuando corresponda.

Si por cualquier causa que sea imputable al adjudicatario, el contrato no se suscribe dentro de dicho plazo, se entenderá desistido de la adjudicación, pudiendo adjudicar al proveedor mejor evaluado que le siga. Asimismo, se entenderá como desistimiento de la adjudicación si el proveedor adjudicado no hace entrega de la garantía de fiel cumplimiento de contrato, si procediera, o la documentación requerida para la suscripción del respectivo contrato dentro de los plazos establecidos para ello.

Para suscribir el contrato, el proveedor adjudicado debe estar inscrito en Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración.

9.4 Modificación de los contratos

Las partes, de común acuerdo, podrán modificar el contrato correspondiente por motivos fundados y en caso de que ello sea indispensable para adecuarlo a la correcta satisfacción de las necesidades de la







Subsecretaría de Hacienda. La modificación, si la hubiere, formará parte integrante del respectivo contrato. En ningún caso la modificación podrá alterar la aplicación de los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, así como tampoco podrá aumentarse o disminuirse el monto del contrato más allá de un 25% del valor total del respectivo contrato ni alterar la naturaleza del objeto de éste.

Toda modificación a un contrato deberá ser efectuada mediante acuerdo suscrito a tal efecto y entrará en vigencia una vez totalmente tramitado el acto administrativo aprobatorio del mismo.

En estos casos, de corresponder, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento que cubra el nuevo monto y/o periodo de ejecución, de acuerdo con lo establecido en el numeral VII. de las presentes Bases de licitación.

9.5 Responsabilidades y obligaciones del proveedor adjudicado

- i. Será responsabilidad del proveedor adjudicado velar por mantenerse habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración.
- ii. El cumplimiento de la Ley № 17.336, sobre propiedad intelectual y en la legislación sobre propiedad industrial, como el respeto de los derechos intelectuales, de patente, marca registrada y de diseños, entre otros contemplados en la legislación vigente, será de responsabilidad del proveedor, no cabiendo responsabilidad alguna de ello para el organismo contratante.
- iii. El proveedor será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagar a sus trabajadores.
- iv. Las reuniones que se soliciten durante la ejecución del contrato deberán ser requeridas por la persona debidamente autorizada por el proveedor adjudicado, lo que deberá documentarse fehacientemente.
- v. El proveedor deberá entregar oportunamente documentación que solicite la Subsecretaría.
- vi. Entregar oportunamente, y de acuerdo con las especificaciones técnicas y administrativas definidas en las Bases de Licitación, los productos entregables que se contratan mediante esta licitación y se señalan en las Bases Técnicas.

9.6 Derechos e impuestos

Todos los gastos como los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión del contrato, tales como los gastos notariales de celebración de contratos y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según las Bases, ha contraído el proveedor adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

9.7 Cesión de contrato y subcontratación

El proveedor adjudicado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación, y, en especial, los establecidos en los respectivos contratos que se celebren con los órganos públicos mandantes.

El proveedor podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en el contratista adjudicado.







Sólo será permitida la subcontratación de las tareas que no sean relativas al quehacer del equipo base que ejecuta los servicios, según la definición del equipo de trabajo contenida en el numeral **7. Equipo de Trabajo del Oferente** de las Bases Técnicas.

La subcontratación deberá ajustarse a las condiciones establecidas para la ejecución del servicio, según lo indicado en estas Bases de Licitación, y deberá estar debidamente detallada en la propuesta técnica. No obstante lo señalado, el proveedor podrá solicitar, por motivos de fuerza mayor, la subcontratación de funciones, la que deberá ser aprobada por el organismo contratante.

Con todo, la empresa o entidad adjudicataria deberá ser la que efectivamente preste el servicio contratado, no pudiendo ceder de hecho a un tercero la ejecución de aquello.

La infracción de esta prohibición será causal inmediata de término del contrato, de conformidad establecido en el numeral Nº 9.9 de las presentes Bases, sin perjuicio de las acciones legales que procedan.

9.8 Efectos derivados de Incumplimientos del Proveedor

El respectivo órgano público comprador podrá aplicar alguna de las siguientes medidas en caso de incumplimiento del proveedor adjudicado a su contrato.

9.8.1 Multas

Si el proveedor contratado no cumpliera con la labor encomendada dentro de los plazos establecidos en las Bases de Licitación, se le aplicará una multa de 5 UF (cinco Unidades de Fomento) por cada día hábil de atraso, con respecto a la fecha de entrega del respectivo producto que haya debido entregar, según lo indicado en las Bases Técnicas, hasta un máximo de 10 (diez) días hábiles de atraso.

Sumado a lo anterior, se consideran las multas indicadas a continuación, asociadas a incumplimientos no atingentes al plazo y relativas a condiciones establecidas en las Bases Administrativas o Técnicas, en la propuesta del proveedor adjudicado y/o en el contrato que se suscribirá al efecto, por razones que le fueren imputables al proveedor. Se incluye dentro de estos incumplimientos la entrega de información falsa, no obstante, lo que corresponda aplicar del numeral Nº 9.9 de las Bases Administrativas.

i. Incumplimiento del porcentaje de la muestra objetivo solicitada en la Base de Datos Preliminar 1 (correspondiente al 25%), en el plazo de entrega del Producto № 3 (punto 5.1 letra c) de las Bases Técnicas). Se aplicarán multas según la siguiente escala:

20,0% a 24,9% de la muestra objetivo total = 20 (veinte) Unidades de Fomento. 10,0% a 19,9% de la muestra objetivo total = 50 (cincuenta) Unidades de Fomento. 9,9% o menos de la muestra objetivo total = 100 (cien) Unidades de Fomento.

ii. Incumplimiento del porcentaje de la muestra objetivo solicitada en la Base de Datos Preliminar 2 (60% de la muestra objetivo de cada institución), en el plazo de entrega del Producto № 4 (punto 5.1 letra d) de las Bases Técnicas). Se aplicarán multas según la siguiente escala:

56,0% a 59,9% de la muestra objetivo de la institución = 2 (dos) Unidad de Fomento por institución. 50,0% a 55,9% de la muestra objetivo de la institución = 6 (seis) Unidades de Fomento por institución. 49,9% o menos de la muestra objetivo de la institución = 10 (diez) Unidades de Fomento por institución.

iii. Incumplimiento del porcentaje de la muestra objetivo solicitada en la Base de Datos Final (100% de la muestra objetivo de cada institución), en el plazo de entrega del Producto № 5 (punto 5.1 letra d) de las Bases Técnicas). Se aplicarán multas según la siguiente escala:

96,0% a 99,0% de la muestra objetivo de la institución = 1 (una) Unidad de Fomento por institución. 90,0% a 95,9% de la muestra objetivo de la institución = 7 (siete) Unidades de Fomento por institución.







89,9% o menos de la muestra objetivo de la institución = 18 (dieciocho) Unidades de Fomento por institución.

- iv. Si los productos entregados o parte de ellos no cumplen con los requerimientos técnicos, se aplicará una multa de 5 UF (cinco Unidades de Fomento) si el Ministerio emite observaciones técnicas por tercera vez. Se aplicará una multa de 30 UF (treinta Unidades de Fomento) si el Ministerio emite observaciones técnicas por cuarta vez y siguientes.
- v. Lo descrito en el párrafo precedente (número iv.) no se considera para el Producto № 5 (punto 5.1 de las Bases Técnicas). En este caso, se aplicará una multa de 10 UF (diez Unidades de Fomento) si el Ministerio emite observaciones técnicas por cuarta vez. Se aplicará una multa del 1% del monto total del contrato si el Ministerio emite observaciones técnicas por quinta vez y siguientes.

El procedimiento para aplicar las multas está contenido en el numeral № 9.10 de las Bases Administrativas.

Las referidas multas no podrán sobrepasar, en su totalidad, el 30% del **valor total** del respectivo contrato. En caso de que se supere ese porcentaje, se dispondrá el término anticipado del contrato.

El cobro de las multas ya señaladas se realizará en pesos chilenos, utilizando para ello el valor de conversión de la UF (Unidad de Fomento) correspondiente al día de la notificación de la aplicación de la multa al adjudicatario por parte de la Subsecretaría, aproximando el valor al entero más cercano en caso de que dicho cálculo considere cifras decimales.

Las multas establecidas en este acápite no son incompatibles entre sí. Además, si el incumplimiento acarreare perjuicios a la Subsecretaría, ésta podrá iniciar las acciones legales que resulten pertinentes.

El proveedor adjudicado podrá pagar las multas directamente a través de transferencia bancaria a la cuenta corriente de la Secretaría de Modernización del Estado. En caso contrario, el monto de las multas será rebajado del pago que la Subsecretaría deba efectuar al proveedor adjudicado en los estados de pago más próximo y, de no ser suficiente este monto o en caso de no existir pagos pendientes o cualquier otro tipo de impedimento, se le cobrará directamente, o bien, se hará efectivo a través del cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de la Subsecretaría de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer efectiva la responsabilidad del contratante incumplidor.

9.8.2 Cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato

Al proveedor adjudicado le podrá ser aplicada la medida de cobro de la Garantía por Fiel Cumplimiento del Contrato por parte de la Subsecretaría, si se hubiese entregado, en los siguientes casos:

- a. No pago de multas a la Subsecretaría, dentro del plazo establecido en las presentes Bases.
- b. Incumplimientos de las exigencias técnicas de los productos adjudicados establecidos en las Bases Técnicas y el contrato.
- c. Atraso en la entrega de los productos indicados en el numeral № 5 sobre "Productos y Plazos" de las Bases Técnicas, superior a 10 (diez) días hábiles, hasta el tope de 20 (veinte) días hábiles; superado este plazo, aplicará el término anticipado de conformidad al numeral № 9.9, de las presentes Bases.

9.9 Término anticipado de contrato

Cada órgano público comprador está facultado para declarar administrativamente el término anticipado de su contrato, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el proveedor adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:







- Si el adjudicado fuere declarado deudor en un procedimiento concursal de liquidación. En este caso no procederá el término anticipado si se cauciona suficientemente el incumplimiento del contrato. Este numeral es sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 57, literales c) y d), de la Ley № 20.720 que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo.
- 2. Si se disuelve la empresa o la UTP adjudicada, o fallece el contratante en caso de ser persona natural
- 3. Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del proveedor adjudicado de las obligaciones contractuales, descritas en las presentes Bases, sin que exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y cuando dicho incumplimiento genere al órgano público comprador perjuicio en el cumplimiento de sus funciones, como, por ejemplo, las mencionadas en el numeral Nº 9.5 "Responsabilidades y obligaciones del proveedor adjudicado" de estas Bases Administrativas, entre otras que se mencionen.
- 4. Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de integridad" contenido en estas Bases.
- 5. Sin perjuicio de lo señalado en el numeral Nº 9.13 "Pacto de integridad", si el proveedor adjudicado, sus representantes o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:
 - a. Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la Subsecretaría o del órgano público comprador, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo proveedor adjudicado y el órgano público comprador.
 - b. Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la licitación.
 - c. Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones de la Subsecretaría o del órgano público comprador.
- 6. En caso de que el atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios supere los 20 (veinte) días hábiles.
- 7. En caso de que las multas cursadas sobrepasen el 30% del valor total del respectivo contrato.
- 8. Registrar, a la mitad del período de ejecución contractual, con un máximo de 6 (seis) meses, saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 (dos) años.
- 9. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, razones de ley o de la autoridad ministerial de Salud, dictadas en caso de epidemias, pandemias u otras emergencias sanitarias en el país, que hagan imperiosa su inmediata terminación.
- 10. En caso de incumplimiento del numeral № 9.7 "Cesión de contrato y subcontratación" de las presentes Bases Administrativas.
- 11. No renovación oportuna de la garantía de fiel cumplimiento de contrato en los plazos y condiciones establecidas en estas Bases, si las hubiere.
- 12. Si se detectan situaciones en donde la información proporcionada por el proveedor sea falsa, situación que deberá ser comprobada objetivamente, siendo esta información utilizada para adjudicar la presente licitación. Asimismo, la comprobación de la falta de idoneidad, de fidelidad o de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efecto de ser adjudicado o contratado.

En todos los casos señalados, además del término anticipado, con salvedad en el numeral 2 (de este último, sólo respecto del fallecimiento del contratante persona natural), se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del respectivo contrato, si hubiese.

El término anticipado por incumplimientos se aplicará siguiendo el procedimiento establecido en el numeral N° 9.10.

Resuelto el término anticipado, no operará indemnización alguna para el proveedor adjudicado, debiendo el órgano público comprador concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha.







Sin perjuicio de lo anterior, el órgano público comprador y el respectivo proveedor adjudicado podrán poner término a su contrato en cualquier momento, de común acuerdo, sin constituir una medida por incumplimiento y sin afectar con ello, la vigencia de los demás contratos. En este caso, no aplicará el cobro de la garantía de fiel cumplimiento, si hubiese.

9.10 Procedimiento para aplicación de medidas derivadas de incumplimientos

Detectada una situación que amerite la aplicación de alguna medida derivada de incumplimientos contemplada en las presentes Bases, o que constituya una causal de término anticipado, con excepción de la resciliación, la Subsecretaría notificará inmediatamente de ello al proveedor adjudicado, personalmente o por carta certificada, informándole sobre la medida a aplicar y sobre los hechos que la fundamentan.

A contar de la notificación singularizada en el párrafo anterior, el proveedor tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que lo fundamenten.

Vencido el plazo indicado sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente medida por medio de una resolución fundada de la Subsecretaría.

Si el proveedor ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, la Subsecretaría tendrá un plazo de 30 (treinta) días hábiles, contados desde la recepción de los descargos del proveedor, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada de la Subsecretaría, en la cual deberá detallarse el contenido y las características de la medida. La indicada resolución deberá notificarse al respectivo proveedor adjudicado personalmente o mediante carta certificada.

El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados desde la notificación de la resolución fundada singularizada en los párrafos anteriores, para impugnar dicho acto administrativo mediante los recursos contemplados en la Ley Nº 19.880, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva medida. La Subsecretaría tendrá un plazo no superior a 30 (treinta) días hábiles para resolver el citado recurso.

La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado.

Con todo, el proveedor adjudicado no será responsable por hechos originados en causales de fuerza mayor o caso fortuito o, en general, en hechos no imputables a él.

9.11 Facturación y pago

El precio del contrato será el ofertado por el adjudicatario. Los pagos se efectuarán de la siguiente manera:

- <u>Primer pago</u>: Corresponderá al 10% del precio total del contrato, previa aprobación de Producto Nº
 1 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del
 Servicio.
- <u>Segundo pago</u>: Corresponderá al 10% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto
 Nº 2 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del Servicio.
- Tercer pago: Corresponderá al 15% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto № 3 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del Servicio.
- <u>Cuarto pago</u>: Corresponderá al 20% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto Nº 4 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme







del Servicio.

- Quinto pago: Corresponderá al 25% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto № 5 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del Servicio.
- Sexto pago: Corresponderá al 5% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto №
 6 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del Servicio.
- <u>Séptimo pago</u>: Corresponderá al 10% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto Nº 7 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del Servicio.
- Octavo pago: Corresponderá al 5% del precio total del contrato, previa aprobación del Producto №
 8 por la Contraparte Técnica de la Subsecretaría, mediante documento de Recepción Conforme del
 Servicio

La singularización de cada producto, esto es, Nº 1, Nº 2, Nº 3, Nº 4, Nº 5, Nº 6, Nº 7 y Nº 8 se encuentra detallada en el numeral Nº 5 de las Bases Técnicas sobre "Productos y Plazos".

Con todo, para proceder al pago se requerirá que previamente el órgano público comprador certifique la recepción conforme de los bienes y servicios adquiridos dentro del plazo establecido en el artículo 3º de la Ley Nº 19.983.

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

Los pagos serán efectuados por los organismos mandantes sólo estando totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el contrato respectivo.

El pago de los productos será en pesos chilenos. Para efectos del pago, el proveedor adjudicado deberá adjuntar a la factura, la respectiva orden de compra, la recepción conforme emitida por la Subsecretaría, el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (Ley de Subcontratación) de la Dirección del Trabajo, que indique que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores, y en caso de que corresponda, un informe de aplicación de multas.

Conforme señala la Ley Nº 21.131, el pago será efectuado por la Tesorería General de la República, dentro de los 30 (treinta) días corridos siguientes a la recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro, la que deberá emitirse solo una vez que se hayan recepcionado conforme los bienes y/o servicios.

9.12 Vigencia del contrato y plazo de ejecución de los servicios

El respectivo contrato comenzará a regir a contar de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y su vigencia será de 380 (trescientos ochenta) días corridos. Durante la vigencia del contrato el proveedor deberá ejecutar todos los servicios que le fueron contratados en virtud de su adjudicación, en los plazos indicados las bases técnicas.

Con todo, este plazo podrá modificarse de acuerdo con lo dispuesto en el numeral № 9.4 "Modificación de los contratos".

9.13 Pacto de integridad

Los oferentes y, posteriormente, el proveedor adjudicado, declaran que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, aceptan expresamente este pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las Bases de Licitación y demás documentos integrantes.







Especialmente, aceptan suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las presentes Bases de Licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

- a. Respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el proveedor adjudicado se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- b. No ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
- c. No intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- d. Revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar para el proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
- e. Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio y en la ejecución del contrato.

Los oferentes y, posteriormente, el proveedor adjudicado, manifiestan conocer las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato respectivo, y se comprometen a respetarlas.

Asimismo, reconocen y declaran que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, asegurando la posibilidad de cumplirla en las condiciones y oportunidad ofertadas.

Los oferentes y, posteriormente, el proveedor adjudicado, se obligan a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean cabalmente cumplidas por sus empleados, asesores, agentes, subcontratistas y, en general, todas las personas con que aquél se relacione, directa o indirectamente, en virtud o como efecto de la presente licitación o del contrato. Por tanto, se harán plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

9.14 Comportamiento ético del proveedor adjudicado

El proveedor adjudicado deberá observar, durante el proceso de licitación y toda la época de ejecución de sus contratos, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos.

Dichos estándares de probidad exigibles al proveedor adjudicado se equipararán a los aplicables a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el Título III de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

9.15 Confidencialidad

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







El proveedor adjudicado, así como su personal dependiente que se haya vinculado a la ejecución del contrato, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el contrato.

El proveedor adjudicado debe adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el órgano público comprador el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida.

Cualquier documento al que haya accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del servicio, deberá ser devuelto por el proveedor al finalizar la ejecución del mismo. En especial, el proveedor deberá guardar estricto control y reserva de aquella información que tiene el carácter de privada, secreta o reservada, según lo dispuesto en la Ley Nº 19.628, en la Ley Nº 20.285 y demás normas jurídicas pertinentes.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar al término anticipado del Contrato que se suscriba, según determine la Subsecretaría. Se hubiere o no verificado la total ejecución del Contrato, la Subsecretaría 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.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del proveedor, durante la vigencia del contrato o dentro de los 7 (siete) años siguientes después de finalizado éste, podrá dar pie a que la Subsecretaría entable en su contra las acciones judiciales que correspondan. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad dura indefinidamente, de acuerdo con la Ley Nº 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

La obligación de confidencialidad establecida en este numeral debe entenderse sin perjuicio de las normas sobre transparencia y publicidad que informan a las adquisiciones de bienes y servicios públicos y, en general, el ejercicio de la función administrativa.

9.16 Propiedad intelectual

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle el proveedor adjudicado 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 contrato, serán de propiedad de la Subsecretaría quien se reserva el derecho de disponer de ellos libre e independientemente, sin limitaciones de ninguna especie.

9.17 Inspecciones

Para verificar el fiel cumplimiento de las diversas obligaciones el proveedor deberá:

- 1. Permitir a la Subsecretaría 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 la Subsecretaría.
- 2. Prestar plena asistencia a la Subsecretaría o al auditor designado en su investigación.
- 3. Entregar a la Subsecretaría 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 relativas a este proyecto estén disponibles para responder a las consultas relacionadas con la investigación provenientes de los funcionarios de la Subsecretaría o de cualquier investigador, agente, auditor, o consultor apropiadamente designado. Si el proveedor se niega a cooperar o incumple el requerimiento de la Subsecretaría, o de cualquier otra forma obstaculiza la







investigación por parte la Subsecretaría, ésta, bajo su sola discreción, podrá tomar las medidas apropiadas.

9.18 Requerimientos en materia de protección de datos personales

El proveedor deberá cumplir con las siguientes obligaciones en materia de Protección de datos, en conformidad a lo indicado en la Ley Nº 19.628:

- a) Identificar a los responsables del tratamiento de los datos, cuantificar el tiempo que permanecerán esos datos en sus archivos, señalar quién tiene permiso para acceder a ellos y describir las medidas de seguridad adoptadas contra un uso indebido.
- b) Notificar incidentes relacionados con posible vulneración de acceso a la información dentro de 72 horas.
- c) Llevar registros de actividad de los datos personales entregados.
- d) Ajustarse a los protocolos que defina la Subsecretaría para la transmisión de los datos por un canal seguro.
- e) Asegurar la eliminación de los datos personales entregados en un máximo de 30 días corridos desde la recepción conforme del último producto entregado, o cuando lo comunique la Contraparte Técnica de la Subsecretaría.
- f) Asegurar la anonimización de la Base de Datos resultante, eliminando o suprimiendo los datos personales de las Bases entregadas a la Subsecretaría.

9.19 Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

Durante la ejecución del contrato el proveedor adjudicado deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. Para efectos de acreditar el cumplimiento de lo indicado precedentemente, el adjudicatario deberá entregar durante la vigencia del contrato, cada 6 (seis) meses, el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", otorgado por la Dirección del Trabajo o, en su defecto, una Declaración Jurada en los cuales se indique que "no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años" de acuerdo con el formato del Anexo Nº 6.

La Subsecretaría podrá requerir al proveedor adjudicado, en cualquier momento, los antecedentes que estime necesarios para acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales antes señaladas.

En caso de que la empresa adjudicada registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 (dos) años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de 6 (seis) meses.

La Subsecretaría deberá exigir que la empresa adjudicada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa adjudicataria dará derecho a terminar la relación contractual, de acuerdo con el numeral Nº 9.9, punto 8, de las presentes Bases Administrativas, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

9.20 Normas laborales

El proveedor adjudicado, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.







En consecuencia, el proveedor adjudicado será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

La Subsecretaría se reserva el derecho a exigir al proveedor adjudicado, a simple requerimiento de la contraparte técnica, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley de Compras y el artículo 183-C del Código del Trabajo, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo por parte del órgano público comprador, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el artículo 183-D del mismo Código.

Por otra parte, se deja expresa constancia que la suscripción del contrato respectivo no significará en caso alguno que el proveedor adjudicado, sus trabajadores o integrantes de los equipos presentados por éstos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con el órgano comprador.

9.21 Equipo de trabajo y contraparte técnica

9.21.1 Del equipo de trabajo y su continuidad

El adjudicatario deberá realizar el estudio, esto es, la prestación del servicio adjudicado, con aquellos profesionales individualizados en su propuesta técnica. Además, deberá mantenerlos prestando el servicio durante todo el plazo de ejecución del contrato, constituyendo ambas obligaciones un elemento esencial del contrato que se celebre en su oportunidad.

Cualquier cambio en el equipo de trabajo propuesto en su oferta técnica por el proveedor, incluyendo el jefe/a del proyecto y el director/a ejecutivo/a, durante la ejecución del contrato, deberá ser previamente informado, expresando un motivo que constituya un caso fortuito o fuerza mayor.

Para hacer efectivo el reemplazo, la contraparte técnica del adjudicatario deberá dirigir un correo electrónico a la contraparte técnica de la Subsecretaría, proponiendo un/a reemplazante, fundamentando por qué éste/a tiene similar idoneidad para ocupar el rol comprometido en el equipo de trabajo, y acompañando sus antecedentes curriculares y de experiencia en la materia. La persona propuesta deberá cumplir los requisitos definidos en las bases técnicas en igual o mayor medida de la persona a quien se propone reemplazar. Corresponderá a la contraparte técnica de la Subsecretaría aprobar o rechazar la modificación en el equipo de trabajo del proveedor, comunicándolo a la contraparte técnica del oferente mediante correo electrónico, en un plazo máximo de 3 (tres) días. En caso de rechazo de la propuesta de cambio, el proveedor deberá plantear una propuesta alternativa a la contraparte técnica de la Subsecretaría, en un plazo máximo de 3 (tres) días, para consideración de esta última en igual plazo. Eventuales iteraciones posteriores sobre el mismo tema estarán sujetos a estos mismos plazos. A todo evento, será responsabilidad del oferente encontrar el/la reemplazante idóneo/a para el reemplazo requerido, de modo tal de asegurar el cumplimiento de los objetivos y compromisos adquiridos en el Contrato.

9.21.2 De las contrapartes técnicas

El proveedor designará un/a Jefe/a de Proyecto y un/a Director/a Ejecutivo/a, mediante la propuesta de equipo de trabajo que deberá señalar en el Anexo Nº 10. El/la Director/a Ejecutivo/a será la contraparte técnica del proveedor frente a la Subsecretaría, quien actuará como interlocutor válido ante la contraparte técnica de la Subsecretaría.







Por la Subsecretaría, se ha conformado un equipo de la Secretaría de Modernización del Estado que estará a cargo de la coordinación de las actividades del proyecto durante el periodo de duración del contrato:

- La Jefatura de Proyecto la ejercerá la Dirección de la Secretaría de Modernización del Estado, quien será el/la responsable final de la dirección del proyecto de Medición de Satisfacción Usuaria.
- La Coordinación General del proyecto la asumirá un/a Asesor/a de Proyectos de la Secretaría de Modernización del Estado, quien será responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución de la Medición de Satisfacción Usuaria. El/la Coordinador/a General será la contraparte técnica de la Subsecretaría frente al proveedor.

La contraparte técnica de la Subsecretaría se encargará de:

- 1. Recibir y dar formalmente su aprobación a los informes contemplados en el marco del contrato, planteando al adjudicatario las observaciones y/o recomendaciones que estime pertinentes.
- 2. Colaborar y asistir al adjudicatario en el ámbito de sus competencias.
- 3. Autorizar por correo electrónico eventuales adecuaciones en el 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
- 4. Determinar cualquier hecho relevante para la correcta ejecución del contrato, tales como, circunstancias que ameriten la aplicación de multas u otra sanción, cumplimiento de hitos, entre otros.

El Jefe/a de Proyecto del adjudicatario es el responsable final de la dirección del proyecto, y de velar por el cumplimiento de los objetivos y los estándares de calidad de los productos comprometidos.

El Director/a Ejecutivo/a (contraparte técnica) del adjudicatario se encargará, entre otras labores, de:

- 1. Asistir a las reuniones convocadas por la contraparte de la Subsecretaría 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 de la Subsecretaría para el cumplimiento de los objetivos del servicio, en caso de ser necesario.
- 3. Levantar ante la contraparte de la Subsecretaría las mejoras y/o adecuaciones que, en razón de su experticia, se deban incorporar al estudio para la buena marcha del mismo.
- 4. Responder formalmente las observaciones que le formule la contraparte de la Subsecretaría, a través de informe escrito.
- 5. Responder a los requerimientos de la contraparte de la Subsecretaría.

El adjudicatario deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la contraparte técnica de la Subsecretaría.

9.22 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 Bases 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.







9.23 Liquidación del contrato

Para llevar a cabo la finalización de la relación contractual entre las partes, sea por término anticipado o no, la Subsecretaría podrá solicitar al proveedor adjudicado correspondiente un calendario de cierre, en donde se establezca un evento o plazo prudencial a partir del cual se entiende que el contrato entra en etapa de cierre.





BASES TÉCNICAS

1. ANTECEDENTES

La modernización, transformación e innovación en el Estado debe estar enfocada en recuperar la legitimidad de su accionar, generando una nueva relación entre el Estado y las personas. El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones. La confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas actúa como un facilitador para la implementación de programas gubernamentales y reformas políticas. Para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas, se requiere mejorar la capacidad de anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas que acceden a los servicios².

Por mandato Presidencial, el Ministerio de Hacienda debe liderar los esfuerzos para la transformación e innovación del Estado, con una institucionalidad permanente a cargo de esta tarea. Conforme el Decreto Supremo Nº 12 de 2018 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones, esta institucionalidad considera un Consejo Asesor Permanente, cuya misión es asesorar al Presidente de la República en este ámbito, y un Comité de Modernización, al que corresponde articular a las instituciones públicas vinculadas. En este contexto, corresponde a la Secretaría de Modernización: prestar apoyo como Secretaría Técnica al Consejo Asesor; proponer sobre la base de la información que reciba, estrategias de modernización, incluido un proyecto de Agenda de Modernización; diagnosticar e informar sobre el estado de ejecución de las medidas y acciones tomadas por los órganos de la Administración del Estado para la implementación de la Agenda de Modernización del Estado aprobada por el Presidente de la República, e identificar prioridades de transformación y modernización transversales y sectoriales respecto de contenidos de la Agenda.

La Agenda de Modernización del Estado busca diseñar una hoja de ruta en el Estado que permita apalancar la transformación en pro de construir una nueva relación del Estado con las personas, lo cual tiene como fin la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación y la generación de la confianza. Desde 2022, se ha construido de forma colaborativa, en el marco de la institucionalidad vigente, una Agenda de Modernización del Estado que considera el análisis de todos los informes de la administración anterior, tanto del Comité como del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado. Entre las iniciativas que contemplan la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026, entregada al actual Consejo Asesor para su análisis y recomendación, se encuentran las referidas a Servicios ciudadanos y la experiencia usuaria, y entre ellas, el diseño e implementación de un sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria del Estado.

Entre los instrumentos disponibles en este ámbito, la Secretaría de Modernización del Estado dispone del instrumento de recolección de datos conocido como la Encuesta de Medición de Satisfacción Usuaria (en adelante, MESU). Esta encuesta comenzó a ser levantada en Chile en el año 2015, como parte de un Programa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de Hacienda, orientado a mejorar la gestión pública y la satisfacción ciudadana en Chile. Corresponde a la Secretaría de Modernización del Estado la coordinación de las diversas instituciones públicas cuyos servicios son consultados en cada versión de la encuesta, el diseño del cuestionario, la contratación de una empresa/institución para el levantamiento y procesamiento de los datos cuantitativos y cualitativos recolectados, y el posterior análisis y difusión de resultados.

² Extractos de Estado de la Hacienda Pública 2022, Ministerio de Hacienda, Capítulo 7, pág. 132.







Entre los años 2019 y 2022, la medición del indicador de satisfacción neta de los/as usuarios realizada a partir de datos de MESU, fue parte el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de diversas instituciones públicas.

A partir del año 2023, como parte de las iniciativas de los ejes transversales de la Agenda de Modernización del Estado 2022-2026 "Calidad de servicio y experiencia usuaria" y "Mejor gasto público", el PMG considera un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria cuyo objetivo es "mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora"³.

De este modo, se avanzará desde la medición de indicadores puntuales de calidad de servicio, hasta el uso de este tipo de información para la toma de decisiones de gestión y la generación de planes de mejoramiento.

En efecto, en el marco del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en 2023, 136 instituciones públicas han comprometido realizar un diagnóstico de brechas de calidad de servicio, sobre la base de mediciones de satisfacción realizadas mediante encuestas y de datos disponibles en registros administrativos. MESU 2023, contribuirá a este diagnóstico con datos actualizados de la percepción de los usuarios de más de 70 instituciones públicas que participarán en el estudio.

Dada la relevancia de MESU para la identificación de brechas de satisfacción usuaria y la detección de espacios de mejora, el Ministerio de Hacienda suscribió en 2022 un convenio con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) que contempla la revisión de cómo la retroalimentación ciudadana y usuaria es utilizada para apoyar la entrega de servicios ofrecidos por instituciones públicas, de tal modo que estos servicios se centren más en sus usuarios/as y se fortalezca el uso de datos de gestión para el diseño y provisión de servicios. En el marco de este convenio, OCDE ha realizado un conjunto de recomendaciones respecto del diseño, recolección y análisis de encuestas de calidad de servicio y satisfacción usuaria que comenzarán a implementarse en MESU 2023.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 Objetivo general

Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria y un estudio cualitativo.

2.2 Objetivos específicos

- Planificar, levantar y analizar los resultados de la encuesta de Medición de Satisfacción Usuaria para un máximo de 74 instituciones públicas.
- Diseñar, preparar y levantar un estudio cualitativo sobre los aspectos críticos a mejorar de la entrega de servicios en las instituciones participantes.

³ Decreto Exento № 347 de 2022, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2023, para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6º Ley № 19.553.







3. ANTECEDENTES TÉCNICOS DEL ESTUDIO

3.1 Medición de satisfacción usuaria

La Medición de Satisfacción Usuaria es una encuesta anual que busca conocer y caracterizar el nivel de satisfacción con el servicio recibido por la población efectivamente atendida en cada una de las instituciones participantes, en un período específico de tiempo, a través de sus diferentes canales de atención.

Marco conceptual del estudio

El marco teórico de la Medición de Satisfacción Usuaria se basa en dos modelos: el Modelo de Experiencia y el Modelo de Propuesta de Valor. Ambos modelos se construyen a partir de contribuciones normalmente aplicadas en empresas privadas y, en este caso, adaptadas al sector público.

Modelo de Experiencia:

Para medir la experiencia de las personas usuarias⁴ de los servicios en evaluación, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de *Forrester Research y Temkin Group*. De acuerdo con estos lineamientos, la experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles los cuales se pueden medir:

- Interacciones en canales de atención.
- Viajes del usuario, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el cliente. Por ejemplo, abrir una cuenta corriente, solicitar un certificado de nacimiento, comprar un bono, etc.
- Relación o compañía, es decir, aquel vínculo que el cliente va generando con la organización en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella. Este conjunto de elementos se relaciona con lo que se ha denominado la propuesta de valor que una empresa o institución desarrolla y despliega para sus clientes o personas usuarias.

A su vez, este modelo se basa en tres atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes.

- Elementos de carácter operacional:
 - o Efectividad o resolutividad: ¿hasta qué punto logró lo que necesitaba?
 - o Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?
- Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia:
 - o Agrado: ¿qué tan agradable fue su experiencia?

De esta forma, es relevante medir la satisfacción usuaria considerando los diferentes niveles de la experiencia, junto a sus atributos operacionales y emocionales.

Modelo de Valor:

El Modelo de valor ayuda a 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, de los aportes de la ecuación de valor (*Service Interest Group, Harvard University*), Jerarquía de valor (Woodruf y Gardial), *Golden Circle* (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de *Adimark Quality* en los años 2000.

⁴ Se define como usuario a toda persona que, en virtud de requerimientos personales o en representación de una persona natural o jurídica, haya interactuado en trámites o sistemas de atención de requerimientos o consultas con una institución pública.







Este modelo considera los siguientes supuestos iniciales:

- Existen elementos de la propuesta de valor que están "naturalmente" relacionados con la creación de valor para los usuarios. Estos componentes están relacionados con el uso/consumo del servicio medular o el llamado "viaje del uso". Es decir, se relacionan con el propósito o beneficio buscado al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o puede estar relacionado a beneficios simbólicos o emocionales.
- Existen elementos que no constituyen "por definición" fuentes de valor para los clientes. Estos, en la mayoría de los casos, constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los usuarios. Dentro de esto se incluye a 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; comprendan cómo funciona y se usa este servicio; sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican, y estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos. El supuesto inicial del modelo es que en la medida que las empresas sean eficaces en estos esfuerzos de habilitación, las personas usuarias serían capaces de "conocer" y, por lo tanto, "valorar" lo que la empresa tiene y despliega para ellas.

Lineamientos Medición de Satisfacción Usuaria 2023

Modo de aplicación

La recolección de datos será preferentemente por modalidad telefónica (*Computer Assisted Telephone Interviewing*, CATI). En caso de carencia de datos telefónicos de los usuarios de las instituciones públicas participantes en este estudio, podrá complementarse el levantamiento con la modalidad digital, a través de *mailing* o ventanas emergentes (*Computer Assisted Web Interviewing*, CAWI). Lo anterior se definirá para cada institución, conforme los datos de contacto más recientes disponibles, al inicio de la ejecución del contrato, de usuarios únicos de las instituciones participantes. A modo referencial, se dejan disponibles en la Tabla Nº1 las estimaciones de usuarios únicos y casos con registros telefónicos, correspondientes al año 2022.

Se podrá requerir el levantamiento de encuestas en modalidad presencial (*Computer Assisted Personal Interviewing*, CAPI) para una institución pública en particular, lo cual será informado por la contraparte técnica de la Subsecretaría al inicio del estudio. En este caso, se entrevistaría a los/as usuarios/as al momento de recibir el servicio, en las oficinas de atención al público. El levantamiento presencial se estima en 600 encuestas, aproximadamente. En caso de que se solicite esta modalidad de levantamiento, se deberá realizar los ajustes correspondientes a la metodología y presentarlos en el primer producto del estudio.

• Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a las personas usuarias de los diferentes servicios que ofrecen las instituciones participantes.

Cabe destacar que el marco muestral considerará usuarios únicos, es decir, independientemente del número de interacciones que tenga un/a usuario/a con la institución, cada usuario deberá considerarse una única vez, ésta es, la última vez que interactuó con el servicio.







Periodo entre interacción y levantamiento

La cercanía de la experiencia en la encuesta mejora la contactabilidad y la calidad de la información recolectada. Al mismo tiempo, un período de referencia mayor permite considerar un más amplio espectro de usuarios de servicios ofrecidos por una institución, especialmente cuando existen estacionalidades en los trámites. En el caso de la MESU 2023, no deberán transcurrir más de 365 días entre la realización del trámite por parte del/la usuario/a y la fecha de realización de la encuesta, cualquiera que sea la modalidad de recolección de ésta.

Cuestionario

La MESU cuenta con un cuestionario estándar en la mayoría de sus preguntas, con espacios acotados para ajustes por institución en la selección de preguntas opcionales y en especificaciones de ciertas preguntas o categorías de respuesta (ej. listado de trámites a consultar). El cuestionario preliminar, a evaluar en el pretest, será provisto por la contraparte técnica de la Subsecretaría, incluyendo tanto su parte estándar y de común aplicación para todas las instituciones públicas participantes en el estudio, como el conjunto acotado de preguntas diferenciadas por institución.

Cabe señalar que se contempla que la versión 2023 del cuestionario MESU presente modificaciones respecto de las versiones anteriores, por lo que la etapa de pre-test será fundamental. Sin perjuicio de lo anterior, se estima que la duración promedio de la aplicación del cuestionario será de 15 (quince) minutos, con variaciones por instituciones. Se estima además que el cuestionario incluirá al menos 7 (siete) preguntas abiertas y 3 (tres) preguntas con una categoría de respuesta del tipo "Especifique", que van a requerir codificación. A modo de referencia, se incluye el cuestionario de la MESU 2022 en el Anexo Nº1, el cual podría sufrir modificaciones de acuerdo con lo expuesto anteriormente.

El proveedor deberá diseñar y probar las versiones ajustadas del cuestionario para las distintas instituciones, considerando los formatos de levantamiento (CATI principalmente, CAWI supletoriamente, y CAPI en caso de que sea requerido al inicio del estudio para una institución en particular).

• Trabajo de campo

El proceso de aplicación de la encuesta está contemplado, principalmente, para los meses julio a septiembre de 2023. Las fechas exactas de inicio y término deberán ser acordadas por las contrapartes técnicas de la Subsecretaría y del proveedor adjudicado, en la primera reunión de coordinación de este proyecto.

En resguardo del logro de la muestra objetivo, el proveedor adjudicado deberá aplicar estrategias de reducción de la no respuesta a la encuesta y a preguntas específicas del cuestionario. En la versión de 2022 de la encuesta MESU, la tasa de respuesta de la encuesta estuvo en torno al 18% para encuestas telefónicas y 4% para encuesta web. Es importante notar que existe una alta variabilidad entre las instituciones participantes, así como también entre modalidades de levantamiento. Se presentan las tasas de respuesta por institución pública prestadora del servicio y modalidad de levantamiento en el Anexo Nº 2.

El proveedor deberá realizar una estricta supervisión del levantamiento, incluyendo una revisión de escritorio de las encuestas, el control de registros y errores, además de re-entrevistas con un cuestionario abreviado a un subconjunto de la muestra. Además, deberá poner a disposición de la contraparte una herramienta para el seguimiento del levantamiento.







Procesamiento de datos

Las actividades de procesamiento de datos deberán programarse y realizarse en paralelo al levantamiento, sin esperar el término del trabajo de terreno. Esto permitirá resguardar la calidad de los datos, pues una vez detectados eventuales errores o inconsistencias en los datos recolectados, el proveedor adjudicado podrá regresar al terreno para corroborar, complementar o corregir la información levantada. Asimismo, la entrega preliminar de bases de datos y mallas de validación permitirá identificar y corregir prontamente eventuales errores e inconsistencias, para una eficiente y oportuna entrega de las bases de datos finales de la encuesta. El proveedor adjudicado deberá contemplar la logística, personal de terreno capacitado y, en general, los recursos físicos y humanos necesarios para realizar las actividades de levantamiento y procesamiento de datos en paralelo.

Diseño muestral

El diseño muestral es probabilístico con muestreos independientes por institución participante y estratificado según canal de atención. Para cada uno de los canales de atención de las instituciones del estudio se debe considerar una muestra que asegure adecuada representatividad del total de usuarios atendidos por esta vía.

Marco muestral

El marco muestral de MESU 2023 se construye a partir de los registros de los usuarios atendidos por los distintos canales de las instituciones participantes. Este marco muestral contendrá información de contacto (teléfonos y/o correos electrónicos) de los usuarios para que el proveedor adjudicado pueda contactarlos y aplicar el cuestionario. Las instituciones pondrán a disposición del proveedor, bajo estrictas normas de confidencialidad, la información más actualizada de los registros de atención de usuarios. En particular, se solicitará a las instituciones públicas realizar dos entregas de marco muestral: la primera previo a la fecha en que se tenga planificado precisar el diseño muestral, y posteriormente, cuando haya pasado más de un mes de iniciado el levantamiento de datos.

• Error muestral

El tamaño de la muestra en cada institución debe asegurar un error muestral del 5% para cada canal de atención medido, considerando un mínimo de 1 y un máximo de 3 canales por institución. Esto permitirá que el error muestral absoluto de cada institución oscile entre 5% y 2,5%, respectivamente, con un nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple y varianza máxima. La única excepción a lo anterior es la Dirección del Trabajo, cuyo diseño muestral debe considerar estratificación por canal y trámite, por compromisos asociados a la Ley Nº 21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo.

El proveedor deberá considerar en su diseño muestral la selección de muestras de reemplazo, indicando un protocolo para su utilización.

Muestra objetivo

La Tabla №1 presenta la información por institución a medir de la siguiente forma:

- Muestra objetivo total: el número estimado de encuestas a realizar por institución.
- Modalidad de aplicación de la encuesta: la encuesta será preferentemente telefónica y solo se aplicará vía web en caso de que no se cuente con registros telefónicos suficientes.
- Marco restringido: se han definido como marco restringido aquellas instituciones que cuentan con un universo de usuarios acotados por canal (menor a 5.000 en promedio).







• Número de segmentos: el marco muestral al preparar la aplicación de la medición deberá estratificarse por canal de atención.

Tabla № 1: Usuarios únicos y registros telefónicos 2022 y Muestra Objetivo MESU 2023

INSTITUCIÓN	Cantidad Total de Usuarios Únicos 2022	Total de Registros Telefónicos 2022	Muestra objetivo 2023	de	Marco restringido
AGENCIA NACIONAL DE INNOVACION Y		0	4.455	,	
DESARROLLO	47.948	0	1.155	3	
CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	270.832	93.676	1.155	3	
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO- CMF (EX-SUPERINTENDENCIAS SVS Y SBIF)	4.939.158	18.136	1.155	3	
CORPORACION DE FOMENTO DE LA PRODUCCION	62.640	40.024	1.155	3	
CORPORACION NACIONAL DE DESARROLLO INDIGENA		541.265	1.155	3	
CORPORACION NACIONAL FORESTAL	448.820	448.616	1.155	3	
DEFENSORIA PENAL PUBLICA	277.717	13.448	1.155	3	
DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA		27.409	1.155	3	
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS	S/I	S/I	240	2	SI
DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	120.210	77.483	1.155	3	
DIRECCION DE VIALIDAD	14.144	0	770	2	
DIRECCION DEL TRABAJO	1.231.497 ¹	179.581 ¹	3.500	10	
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL	14.588	9.992	770	2	
DIRECCION GENERAL DE AGUAS	24.167	24.167	770	2	
DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	106.219	103.760	1.155	3	
DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	161.776	154.001	770	2	
FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	277.692	3.080	1.155	3	
FONDO NACIONAL DE SALUD	8.245.831 ²	2.353.794 ²	1.155	3	
INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO	60.264	56.447	1.155	3	
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	1.280.710	856.721	1.155	3	
INSTITUTO DE SALUD PUBLICA DE CHILE	6.450 ³	930⁴	770	2	SI
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	74.713	28.971	770	2	
INSTITUTO NACIONAL DE DEPORTES	3.268	2.061	770	2	SI
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	9.071	4.961	1.155	3	SI
INSTITUTO NACIONAL DE PROPIEDAD INDUSTRIAL	123.781	10.657	1.155	3	
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS	2.008.558	221.419	1.155	3	
JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES	106.568	91.425	1.155	3	
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	51.898	6.991	1.155	3	
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DE JUSTICIA	649.179	594.050	1.155	3	





			Т	1	
SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Y SERVICIO EXTERIOR	289.872	100.395	770	2	
SERVICIO AGRICOLA Y GANADERO	6.262.932	256.787	1.155	3	
SERVICIO DE COOPERACION TECNICA	235.207	235.207	1.155	3	
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS	6.151.243	3.799.391	1.155	3	
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION		1.955.845	1.155	3	
SERVICIO DE TESORERIAS	5.510.515	2.479.133	1.155	3	
SERVICIO MEDICO LEGAL	39.009	37.426	770	2	
SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS	39.401	17.281	1.155	3	
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y					
EMPLEO	661.908²	661.311²	1.155	3	
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO	184.212	143.848	1.155	3	
SERVICIO NACIONAL DE PESCA	118.966	66.717	1.155	3	
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO	53.965	20.944	1.155	3	
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR	14.521	13.100	1.155	3	SI
	746.351			3	31
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO	740.331	453.552	1.155	3	
CULTURAL	760.324	4.305	770	2	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y	7 00.02 1	11.5 0 5	770		
URBANIZACION REGION DE ANTOFAGASTA	9.241	8.338	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y					
URBANIZACION REGION DE COQUIMBO	13.315	10.606	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y					
URBANIZACION REGION DE OHIGGINS	10.499	8.630	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y URBANIZACION METROPOLITANO	45.979	41.522	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y	43.373	41.322	363	1	
URBANIZACION REGION ARICA Y PARINACOTA	9.477	9.301	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y					
URBANIZACION REGION DE ARAUCANIA	13.768	10.886	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y					
URBANIZACION REGION DE BIO BIO	20.622	17.394	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y	10.500	C 000	205	1	
URBANIZACION REGION DE LOS LAGOS SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y	10.566	6.880	385	1	
URBANIZACION REGION MAULE	24.915	19.986	385	1	
SERVICIO REGIONAL DE VIVIENDA Y	21.313	13.300	303		
URBANIZACION REGION VALPARAISO	12.024	10.474	385	1	
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES	134.511	38.185	1.155	3	
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y					
ADMINISTRATIVO	112.707	70.794	385	1	
SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS		06.75			
DE MENOR TAMAÑO	325.330	30.500	1.155	3	
SUBSECRETARIA DE EDUCACION	1.210.458	772.975	1.155	3	
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	S/I	S/I	1.155	3	
SUBSECRETARIA DE PREVENCION DEL DELITO	132.241	40.955	385	1	
SUBSECRETARIA DE SALUD PUBLICA	2.727.755	598.393	1.155	3	
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	2.734.242	1.842.805	1.155	3	
SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	64.760	86.008	770	2	







SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	203.380 ²	148.523 ²	1.155	3	
SUBSECRETARIA DEL INTERIOR	41.105	524	770	2	
SUBSECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	41.428	30.676	385	1	
SUPERINTENDENCIA DE EDUCACION	30.681	29.635	1.155	3	
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y					
COMBUSTIBLES	120.339	68.607	1.155	3	
SUPERINTENDENCIA DE INSOLVENCIA Y					
REEMPRENDIMIENTO	26.366	22.921	385	1	
SUPERINTENDENCIA DE MEDIO AMBIENTE	2.937	1.670	770	2	SI
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	709.567	709.567	1.155	3	
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	166.825	113.331	1.155	3	
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	122.925	162.698	1.155	3	
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS	19.094	13.557	1.155	3	
TOTAL MESU 2023	79.356.624	21.134.648	71.115		6

S/I: Sin información.

Los datos de usuarios únicos y registros telefónicos contenidos en la Tabla Nº 1 se entregan de modo referencial, pues fue construida en base a datos provistos por las instituciones, para el año 2022. Como se señaló previamente, el marco muestral definitivo será informado al proveedor adjudicado en dos etapas: a inicios de mayo 2023, y a inicios de agosto 2024, de acuerdo con lo estimado preliminarmente. A través de una plataforma segura, provista por el proveedor adjudicado, las instituciones públicas participantes harán entrega, en primera instancia, de las bases de datos de usuarios únicos correspondientes al período agosto 2022-marzo 2023, y luego, de aquéllos del período abril-julio 2023.

• Factores de expansión

El factor de expansión se interpreta como el número de personas en la población que representa una persona en la muestra; éste puede ser distinto para personas entrevistadas en instituciones y/o canales diferentes.

El factor de expansión a utilizar debe ser consistente con el diseño muestral aplicado y debe considerar ajustes de post estratificación y de ajuste por no respuesta. Las aperturas de información por segmentos de análisis en las presentaciones y visualizaciones requieren consideraciones de inferencia estadística.

3.2 Levantamiento cualitativo

El levantamiento cualitativo es un insumo fundamental para profundizar en algunos hallazgos obtenidos del levantamiento cuantitativo, y para el posterior desarrollo de planes de mejoramiento de las instituciones participantes. Se realiza a continuación del terreno cuantitativo y busca recoger mayores insumos de los principales problemas observados por los/as usuarios/as de trámites de las instituciones, así como también posibles propuestas de mejora emanadas desde personas funcionarias de las mismas instituciones.





¹ Los datos corresponden a una aproximación basada en datos de 2022 y 2021.

² Los datos corresponden a una fracción del total de trámites de la institución.

³ Los datos corresponden a la suma de usuarios/as únicos/as por trámite, es posible que el número se reduzca al obtener los usuarios/as únicos/as por institución.

⁴ Los datos corresponden a los registros telefónicos únicos de mayo de 2022. Se debe considerar que esta institución cuenta con un alto número de usuarios recurrentes.



Esta fase consta de la realización de dos grupos focales por institución. El primero de ellos con usuarios/as, para abordar los puntos críticos identificados en el terreno cuantitativo. El segundo, con personas funcionarias, utilizando como insumo los resultados del levantamiento cuantitativo y del grupo focal con usuarios para levantar tanto su percepción respecto de los resultados, como posibles ideas de mejora. Cada grupo focal debe contar con al menos 8 participantes, para lo cual el proveedor adjudicado deberá proponer un diseño y contactar un número mayor de personas de tal modo de garantizar la participación deseada.

4. ETAPAS DEL ESTUDIO

En esta sección se detallan las etapas del estudio, sus actividades y productos. Como parte de su oferta técnica, el adjudicatario deberá presentar una propuesta metodológica y un cronograma de trabajo ("Anexo Nº 11 Carta Gantt" de estas Bases Administrativas) acordes a los objetivos, requerimientos y actividades señaladas en estas bases técnicas.



La contraparte técnica de la Subsecretaría y las instituciones públicas participantes pondrán a disposición del adjudicatario, bajo estrictas normas de confidencialidad, como las señaladas en el numeral Nº 9.15 "Confidencialidad" de las Bases Administrativas, la información que se considere necesaria para el buen desarrollo del estudio, especialmente aquello relativo a información de los usuarios y usuarias de servicios ofrecidos por las entidades participantes en la medición.

4.1 Etapa № 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas

En la primera etapa los proveedores deberán planificar y preparar el levantamiento de las encuestas a los/as usuarios/as, además de revisar el diseño muestral preliminar propuesto en su oferta técnica, seleccionar las muestras por institución, y revisar y adaptar los cuestionarios para diferentes modalidades de recolección de datos. Esta etapa incluye las siguientes actividades:

- Reunión de inicio
- Diseño muestral
- Diseño del plan de trabajo del levantamiento
- Diseño del plan de trabajo de supervisión
- Diseño del plan de trabajo de reducción de la no respuesta
- Ajuste del cuestionario preliminar
- Diseño del pre-test

Descripción de las actividades







4.1.1 Reunión de inicio

Al comienzo del estudio se realizará una reunión de inicio entre los equipos de trabajo del proveedor adjudicado y de la Subsecretaría. En dicha instancia, el proveedor adjudicado deberá presentar una planificación detallada del trabajo, considerando las fechas actualizadas de desarrollo de las distintas actividades, sobre la base de la fecha de total tramitación del contrato. Esta planificación deberá ser coherente con la oferta y bases técnicas, y requerirá su aprobación por la contraparte técnica de la Susbecretaría previo a su ejecución. Esta planificación sólo podrá modificarse previo acuerdo de ambas partes, y con estricta sujeción a estas bases de licitación. Además, durante la reunión de inicio se oficializarán las contrapartes técnicas del proveedor adjudicado y la Subsecretaría , incluyendo una designación titular y una subrogante en cada caso.

4.1.2 Diseño muestral

El proveedor adjudicado deberá elaborar y entregar un diseño muestral para cada una de las 74 instituciones que se prevé participarán en MESU 2023, considerando los siguientes parámetros:

- Un error muestral del 5% para cada canal de atención medido por institución (cada institución puede tener un mínimo de 1 y un máximo de 3 canales).
- Un error muestral absoluto de cada institución que esté en el rango de 2,5% a 5% (según el número de canales de atención que utilice).
- Un nivel de confianza del 95%, bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple y varianza máxima.

El diseño muestral para la Dirección del Trabajo debe considerar estratificación por canal y trámite, por compromisos asociados a la Ley Nº 21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo.

Para la elaboración de esta tarea las instituciones harán entrega al proveedor de los registros de usuarios únicos que realizan trámites en cada institución, siguiendo un formato pre-establecido por la Secretaría de Modernización del Estado. Este formato incluirá al menos datos de contacto de los/as usuarios/as (nombre y apellido, teléfono y/o correo electrónico), el trámite que realizaron, el canal utilizado, el estado del trámite y la fecha de la última interacción. Estos registros constituirán el marco muestral del diseño de la encuesta.

El proveedor adjudicado deberá habilitar un sitio web o plataforma segura para que las instituciones entreguen, vía electrónica, las bases de datos con información de contacto de los usuarios únicos. Para asegurarse de que efectivamente los usuarios sean únicos, el proveedor deberá revisar y realizar una limpieza de estas bases de datos (dejando exclusivamente la última interacción del usuario con la institución correspondiente), chequeando también los datos de contacto (números de teléfono y correos electrónicos). Cualquier problema que se detecte en las bases de datos de instituciones, deberá ser informado a la brevedad a la contraparte de la Subsecretaría para alertar al servicio correspondiente y requerir su solución oportuna.

Una vez recibidos los registros de usuarios desde las instituciones, el proveedor deberá entregar una tabla resumen con los trámites informados por cada institución y el número de usuarios únicos para cada uno de ellos como parte del producto 1 del presente estudio.

En su propuesta, el oferente deberá incluir la mención a acciones y/o ajustes al diseño muestral para instituciones con un marco muestral restringido, que permitan desarrollar la medición de forma adecuada.







4.1.3 Diseño del plan de levantamiento de datos

Se le solicitará al proveedor adjudicado elaborar un plan del levantamiento de datos que considere los siguientes temas

4.1.3.1 Calendario

El proveedor adjudicado deberá elaborar un calendario para el levantamiento de datos, que considere una proyección de la recolección de encuestas por semana, y que garantice el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Que la recolección de datos se realice entre julio y septiembre de 2023.
- Que, a los 30 días (corridos) desde la fecha de inicio del levantamiento de datos, se haya recolectado al menos el 25% de la muestra objetivo.
- Que, a los 60 días (corridos) desde la fecha de inicio del levantamiento, se haya recolectado al menos el 60% de la muestra objetivo de cada institución.
- Que a los 90 días (corridos) desde la fecha de inicio del levantamiento, se haya logrado recolectar el 100% de la muestra objetivo de cada institución.
- Durante el levantamiento de datos, el proveedor adjudicado deberá realizar las actividades de procesamiento de datos (incluyendo desde la construcción de las bases de datos hasta la validación y codificación de datos) en paralelo al levantamiento. Esto permitirá resguardar la calidad de los datos, pues una vez detectados eventuales errores o inconsistencias en los datos recolectados, el proveedor podrá regresar al terreno para corroborar, complementar o corregir la información levantada.

Junto con la propuesta técnica, el oferente deberá entregar una Carta Gantt (Anexo Nº 11) que contemple el cumplimiento de los requisitos indicados en estas Bases Técnicas para esta etapa y las siguientes del estudio.

4.1.3.2 Protocolo de contacto

Instrucciones para dirigirse a los/as usuarios/as seleccionados/as, para conducir la entrevista y enfrentar las distintas situaciones probables, de tal modo de asegurarle la seriedad y el profesionalismo del estudio, así como la reserva en que permanecen sus datos personales y sus opiniones.

4.1.3.3 Equipo de trabajo

El plan de trabajo deberá presentar una descripción de la organización del equipo de trabajo que contenga, a lo menos, lo siguiente:

- Descripción del equipo de trabajo, funciones, y tiempos de dedicación de cada integrante.
- Mecanismos de coordinación y comunicación entre los componentes del equipo de trabajo (jefe/a de proyecto, director/a ejecutivo/a, expertos, supervisores/as, coordinadores/as, y encuestadores/as).
- Describir los procedimientos y requisitos para la selección y conformación del equipo de levantamiento y supervisión (coordinadores/as de encuestadores/as, encuestadores/as y supervisores/as).







Además de la propuesta técnica, el oferente deberá completar el Anexo № 12 de "Organización del trabajo y personal del estudio" con la información solicitada.

4.1.3.4 Capacitación

Por último, como parte del plan de levantamiento de datos, el proveedor deberá describir el plan de capacitación con los siguientes elementos, a lo menos:

- Objetivos que debe cumplir la capacitación, los que deben considerar como mínimo:
 - o Dar a conocer las características generales del estudio y su importancia a los distintos niveles de la estructura técnica y operativa.
 - o Capacitar en el manejo operativo de entrevistados y aplicación del cuestionario.
 - o Establecer mecanismos de coordinación directa y entrega de reportes de supervisión y de avance
- Considerar las particularidades de la aplicación de las encuestas en las diversas modalidades posibles (telefónico como modalidad principal, web supletoriamente y presencial excepcionalmente).
- Diseñar una estrategia de acceso al entrevistado de acuerdo con las características de los canales de atención, de modo de reducir la no respuesta.
- Criterios para asegurar calidad del trabajo de terreno, los que deberán considerar como mínimo:
 - o Aspectos operativos del trabajo de terreno;
 - o manejo conceptual y práctico del instrumento;
 - o proceso de llenado de cuestionario;
 - o registro de casos logrados y no logrados, con sus respectivas causas;
 - o controles asociados al levantamiento de datos por institución y canal de atención;
 - o estrategias de contacto y reducción del rechazo
- Descripción del programa de capacitación (contenidos, horas, cronograma), diferenciado según destinatario (encuestadores, supervisores, etc.). Al respecto, se debe considerar una cantidad de sesiones y duración de las capacitaciones que permitan abordar los contenidos incluidos en el cuestionario, y con una cantidad de personas que permitan la interacción entre los participantes y los relatores (de tal forma de atender consultas y levantar inquietudes respecto de los instrumentos y procedimientos presentados).
- Descripción de instrumentos y materiales de capacitación.
- Elaboración de listados de asistencia a las jornadas de capacitación de encuestadores/as y supervisores/as.

4.1.4 <u>Diseño del plan de reducción de no respuesta</u>

En función de la proyección de encuestas a recolectar por semana realizada por el proveedor adjudicado, éste deberá realizar las siguientes actividades para enfrentar la no respuesta:

4.1.4.1 Estrategias previas para disminuir la no respuesta

El proveedor adjudicado deberá incluir en su plan de reducción de no respuesta el diseño de actividades previas para prevenir la no respuesta durante el levantamiento.

La descripción de estas actividades debe considerar lo siguiente:

- Estrategias para reducir la no respuesta: (1) a nivel de usuario, es decir cuando el usuario se niega por completo a participar de la encuesta, y (2) a nivel de la pregunta, por ejemplo, cuando el entrevistado se niega a proporcionar una respuesta a una pregunta en particular.
- Las estrategias que proponga el proveedor para reducir la no respuesta a la encuesta y a preguntas específicas deberán ser implementadas y evaluadas en el pre-test, y deberán contar con la aprobación de la contraparte de la Subsecretaría para su implementación.







• Es deseable que el proveedor incorpore alguna estrategia adicional, que en su experiencia permita incentivar la respuesta al instrumento y a las distintas preguntas del cuestionario.

4.1.4.2 Estrategias cuando suceda la no respuesta

Cada vez que el logro de encuestas en una determinada semana esté por debajo de lo proyectado, el proveedor deberá activar estrategias que apunten a revertir la situación, las cuales deberán ser explicitadas en el plan de no respuesta, considerando la técnica de levantamiento. Se debe incluir, al menos, acciones propuestas en caso de:

- Información inválida:
- no contacto;
- rechazo.

4.1.5 Diseño del plan de supervisión

Se le solicitará al proveedor elaborar un plan de supervisión que considere los siguientes temas:

4.1.5.1 Supervisión

El proveedor adjudicado deberá presentar un plan de supervisión para evaluar el trabajo realizado por los encuestadores. Para elaborar este plan el proveedor deberá considerar al menos lo siguiente:

• Revisión de escritorio de todas las encuestas realizadas

La revisión por parte de los coordinadores de encuestadores de la totalidad de las encuestas levantadas por cada encuestador a su cargo (100% de las encuestas que contienen respuestas), para una acción oportuna de detección y corrección de errores en terreno, definiendo las estrategias a desarrollar en caso de encontrar problemas para cada técnica de levantamiento.

Para una correcta aplicación de esta revisión y retroalimentación, el proveedor deberá explicitar en su propuesta el volumen de encuestas que asignará a cada coordinador de encuestadores.

Control de registros o errores

En términos de calidad, se considera necesario incorporar mecanismos de control de registros o errores sistemáticos por encuestador, que sean estimados de manera automatizada para ser gestionados por los coordinadores de encuestadores, de manera de prevenir y corregir prácticas de los encuestadores que atenten contra la calidad de los datos.

• Re-entrevista al 5% de las encuestas de cada institución

Se solicita supervisar mediante re-entrevista el 5% de las encuestas levantadas para cada institución. La re-entrevista será aplicada a través de la modalidad telefónica.

El proveedor adjudicado debe proponer una metodología para la selección de casos, el contenido de los cuestionarios de supervisión, la definición de indicadores y análisis a desarrollar con los datos. Se deberá generar una base única de comparación de datos de levantamiento y de supervisión, acotada a las variables del cuestionario de supervisión, que incluya: estado de supervisión, estrategia para revertir estado (en caso de rechazadas o con observaciones), resultado de la estrategia aplicada, y razón de rechazo definitivo (cuando corresponda). Además, se requiere una descripción de las medidas que se adoptarán para evitar la falsificación de las encuestas y medidas que se adoptarán cuando se detecte la ocurrencia de este problema.







4.1.5.2 Herramienta *online* (*Dashboard*) para realizar seguimiento al terreno

El proveedor adjudicado deberá desarrollar una herramienta online (dashboard) que permita realizar un seguimiento de avance del trabajo del terreno en términos de indicadores y que esté a disposición de la contraparte de la Subsecretaría y de otras personas funcionarias de la Secretaría de Modernización de Estado que la contraparte de la Subsecretaría indique. El proveedor deberá describir en detalle cómo operará esta herramienta., incluyendo fotos del sistema y un acceso (con cuenta de prueba) para poder explorar con datos ficticios.

Esta herramienta online deberá considerar como mínimo los siguientes contenidos:

- Indicadores disponibles en propuesta de dashboard:
 - o Avance del levantamiento de encuestas, diario, acumulado y objetivo (total esperado), al menos por institución y canal.
 - o Indicadores de trabajo de campo acumulados por institución, canal de atención y total, como por ejemplo validaciones de fecha, validación de disposición final de casos, tasa de respuesta, tasa de rechazo, tasa de contacto y tasa de no contactados.
 - o Indicadores sobre encuestadores, como por ejemplo número de encuestadores con muestra asignada, número de encuestadores activos, rotación semanal de encuestadores (porcentaje de encuestadores que persisten semana a semana, porcentaje de encuestadores nuevos, porcentaje de encuestadores sin actividad en la semana).
 - Otros indicadores por modalidad de levantamiento, como, por ejemplo: cantidad y porcentaje de encuestas logradas respecto de las asignadas por encuestador y modalidad; cantidad y porcentaje de encuestas logradas respecto de las asignadas por coordinador y modalidad; cantidad y porcentaje de encuestas logradas respecto de las asignadas por institución y modalidad; instituciones con problemas de datos de contacto de usuarios seleccionados en la muestra.
- Reporte de Control y Seguimiento de la Muestra: Este reporte debe contener indicadores diarios, semanales y acumulados desde el inicio del levantamiento, que permita a la Secretaría documentar los avances y realizar análisis posteriores. El formato y estructura de este reporte deberá ser propuesta como producto de la Etapa №1 e incluir un análisis de los indicadores previamente indicados.

4.1.6 <u>Elaboración de instrumentos de levantamiento</u>

En la Etapa Nº 1, el proveedor adjudicado deberá contemplar la elaboración de los siguientes instrumentos de levantamiento, cuyos contenidos base serán proporcionados por la contraparte técnica de la Subsecretaría:

- Manual de trabajo de campo (encuestador)
- Manual de supervisión
- Manual de codificación

4.1.7 Ajuste al cuestionario preliminar

El proveedor adjudicado deberá ajustar el cuestionario preliminar que le hará entrega la contraparte técnica de la Subsecretaría para las instituciones participantes en el estudio, considerando sus diferencias en servicios o trámites ofrecidos, canales de atención u otros aspectos de relevancia para la investigación.

Es posible que existan preguntas específicas para grupos de instituciones o instituciones particulares. En cualquier caso, la propuesta de cuestionario, junto con las preguntas específicas, será entregado por la contraparte de la Subsecretaría.







4.1.8 Programación del cuestionario

La recolección de las encuestas se realizará mediante un *software* propuesto por el proveedor, el cual debe considerar las distintas modalidades de aplicación de la encuesta (esto es, preferentemente telefónica (CATI) y en casos debidamente fundados, en formato web (CAWI) y, muy excepcionalmente, en modalidad presencial (CAPI). Se solicita que como mínimo el aplicativo considere los siguientes puntos:

- Automatización de rutinas: programación de la secuencia de preguntas del cuestionario siguiendo reglas predeterminadas, considerando filtros y saltos.
- Validación de respuestas: introducción de reglas de valores válidos en la programación del cuestionario, como rango (categorías de respuesta válida) y consistencia entre preguntas asociadas.
- Navegación entre preguntas y ajustes de respuestas, sin borrar información.
- Medición del tiempo total de la encuesta.
- Función de autoguardado de los datos recolectados, incluyendo fecha, hora de inicio y término de la encuesta, datos de encuestador y coordinador de encuestador y estado final de caso.

4.1.9 Diseño del pre-test

En la segunda parte del estudio (Etapa Nº 2: Pre-test) se deberá testear el cuestionario preliminar definido en la Etapa Nº 1, además del proceso de levantamiento, los mecanismos de supervisión y las actividades de procesamiento planificados. En suma, el pre-test permitirá evaluar los siguientes elementos:

- Cuestionario, en sus distintos formatos:
 - o Inclusión de nuevas preguntas en el cuestionario.
 - o Re-fraseo o modificación de preguntas y/o categorías de respuestas.
 - o Funcionamiento del flujo del cuestionario (filtros, saltos, validaciones internas, etc.).
 - o Tiempo de duración del cuestionario, por modalidad de levantamiento e institución.
 - o Diseños alternativos de cuestionario que permitan reducir la duración de la entrevista.
 - o Funcionamiento del aplicativo/software que se utiliza para el cuestionario.
- Resultados:
 - Estimación de efecto de cambios propuestos en diseño muestral y cuestionario 2023 vs.
 2022.
- Instrumentos auxiliares:
 - o Evaluación de instrumentos para la recolección de datos, tales como manual del encuestador, tarjetas de ayuda, otros.
- Levantamiento de datos:
 - o Proceso de capacitación a coordinadores, encuestadores y supervisores.
 - o Posibles dificultades para acceder a los/as entrevistados/as, en cuanto a barreras culturales, calidad de los datos de contacto y otras.
 - o Estrategias de reducción de no respuesta aplicadas en el terreno.
 - o Estrategias de supervisión del trabajo de terreno.
 - o Procesamiento de datos: funcionamiento de la malla de validación de datos.

4.1.9.1 Plan del pre-test

El proveedor deberá diseñar un plan del pre-test, que incluya:

- Capacitación del equipo de terreno del pre-test (encuestadores, coordinadores de encuestadores y supervisores)
- Levantamiento de encuestas del pre-test.
- Supervisión del levantamiento del pre-test.
- Construcción y procesamiento de las bases de datos del pre-test.
- Elaboración de un reporte metodológico y de análisis del pre-test.
- Ajustes a instrumentos (cuestionario, manuales y otros)







4.1.9.2 Diseño de la muestra del pre-test

Para el diseño de la muestra se debe considerar el cumplimiento de los aspectos a evaluar indicados en el punto precedente.

El pre-test se debe realizar considerando el universo de usuarios de las instituciones participantes, no instituciones particulares. El diseño de la muestra deberá considerar grupos de usuarios de diferentes características sociodemográficas. El tamaño de la muestra deberá ser equivalente, a lo menos, al 2,5% de la muestra objetivo total de la encuesta.

Productos:

- Calendario (carta Gantt) ajustado y consensuado con la contraparte de la Subsecretaría
- Reporte metodológico de diseño muestral, el cual debe contener:
 - o Metodología de diseño muestral.
 - o Muestra objetivo por institución.
 - Descripción y características de acceso y seguridad de sitio web seguro para que las instituciones participantes puedan subir las bases de datos de usuarios/as que servirán como marco muestral.
 - o Tabla resumen que informe los trámites y el número de usuarios/as únicos por trámite incluidos en el marco muestral de cada institución.
- Plan de levantamiento, el cual debe contener:
 - o Calendario del terreno
 - o Provección de encuestas a levantar semana a semana
 - o Protocolo de contacto.
 - o Organización del equipo de trabajo.
- Plan de capacitación, incluyendo:
 - o Calendario de capacitaciones a encuestadores; coordinadores de encuestadores; supervisores; codificadores.
 - o Instrumentos y presentaciones a utilizar en las capacitaciones.
- Plan de reducción de no respuesta.
- Plan de supervisión, incluyendo:
 - o Metodología de supervisión.
 - o Cuestionario de supervisión.
 - o Acceso a herramienta online (*dashboard*) disponible para el seguimiento del trabajo del terreno en Etapa № 3.
 - o Formato del reporte de control y seguimiento de la muestra
- Cuestionario preliminar en todas sus versiones y formatos (CATI y CAWI).
- Aplicativo de recolección de datos (acceso sin permisos de edición) y documentación de las reglas de validación.
- Instrumentos auxiliares preliminares:
 - o Manual del encuestador.
 - o Manual de supervisión.
 - o Manual de codificación.
- Plan del pre-test, incluyendo:
 - o Calendario del pre-test
 - o Diseño muestral del pre-test

4.2 Etapa Nº 2: Pre-test

En esta etapa se desarrolla el pre-test, que busca probar el diseño muestral, el levantamiento de datos (incluido las actividades de capacitación), el funcionamiento del cuestionario, y las actividades de







procesamiento de datos, para realizar ajustes que permitan optimizar la aplicación posterior de la encuesta. Además, el proveedor adjudicado deberá evaluar eventuales efectos de los cambios que se incorporarán en el cuestionario y el diseño muestral, en comparación con la versión 2022 de la encuesta.

Descripción de las actividades

El proveedor adjudicado deberá ejecutar el plan de trabajo del pre-test aprobado en la etapa anterior.

• Capacitación, levantamiento de encuestas y supervisión del pre-test

El proveedor adjudicado deberá probar la aplicación a menor escala de las actividades de capacitación, levantamiento y supervisión, planificadas para el trabajo de terreno principal de la encuesta. Esto permitirá identificar eventuales problemas con la muestra, los instrumentos, las estrategias de contacto y reducción de no respuesta en general, y las actividades de supervisión.

• Reporte metodológico y de análisis del pre-test

El proveedor adjudicado deberá elaborar un reporte del pre-test, que informe la metodología utilizada y los resultados del análisis realizado, así como también las propuestas de ajuste al cuestionario y los aspectos operativos del levantamiento y procesamiento, tales como modificaciones en las estrategias de reducción de la no respuesta, en las actividades de supervisión, en la programación del cuestionario o en la malla de validación de datos.

Además, se deberá informar el resultado del análisis de los eventuales efectos de los cambios en cuestionario y diseño muestral sobre un conjunto de variables clave, que serán informados por la contraparte de la Subsecretaría.

Propuesta de cuestionario y otros instrumentos ajustados

Según los resultados del pre-test, se deberán hacer los ajustes en preguntas, categorías de respuesta, flujo, diseño gráfico o programación del cuestionario de la encuesta y del cuestionario de supervisión y, consecuentemente, en otros instrumentos asociados (manuales, por ejemplo). Estos cuestionarios ajustados, así como la implementación del cuestionario de la encuesta en la plataforma respectiva (CATI o CAWI), deberán ser aprobados por la contraparte de la Subsecretaría.

• Bases de datos del pre-test

El proveedor adjudicado deberá construir y procesar (validar y codificar) los datos levantados en el pretest, identificando y analizando eventuales dificultades vinculadas a la programación del cuestionario, actividades de levantamiento, supervisión o del mismo procesamiento, de tal forma de proponer medidas preventivas y correctivas para el levantamiento principal. La base de datos de las encuestas recolectadas en el pre-test se denominará "Base de datos pre-test", la que deberá cumplir los siguientes requisitos: 1) innominada; 2) contendrá las respuestas recolectadas para todas las preguntas del cuestionario, además de variables de identificación de institución, encuestador y coordinador (jefe) del encuestador que realizó la encuesta (estas dos últimas identificaciones son folios ficticios).

Asimismo, para un análisis más en detalle del trabajo en terreno del pre-test, el proveedor adjudicado deberá hacer entrega de una base de datos de disposición final de casos, que detalle para cada usuario único seleccionado en la muestra, su estado final una vez terminado el pre -test. El cálculo de indicadores de trabajo de campo, y el análisis cualitativo de la experiencia del pre-test, deberá conducir a propuestas de mejoras para las etapas de diseño muestral y trabajo de terreno principal. La base de disposición final de







casos deberá contener las variables de identificación de encuestador y coordinador (jefe) del encuestador que realizó la encuesta (siendo estas identificaciones ficticias).

Finalmente, en preparación del levantamiento principal, el proveedor adjudicado también deberá entregar una "Base de datos encuestadores pre-test", que contenga tanto las variables de identificación ficticias del encuestador y su coordinador (jefe), como un conjunto de características sociodemográficas a concordar con la contraparte de la Subsecretaría.

Productos:

- Bases de datos (archivo STATA y csv), de acuerdo con el formato aprobado por contraparte técnica de la Subsecretaría:
 - o Base(s) de datos pre-test.
 - o Base de datos de supervisión del pre-test.
 - o Base de datos de disposición final de casos del pre-test.
 - o Base de datos de encuestadores del pre-test.
- Malla de validación pre-test.
- Reporte metodológico y de análisis del pre-test
- Cuestionarios aplicados en pre-test: Cuestionario(s) pre-test MESU 2023 y supervisión pre-test
- Cuestionario MESU 2023 ajustado en todas sus versiones y formatos (CATI y CAWI).
- Tabla resumen con las preguntas contenidas en los cuestionarios de cada institución.
- Cuestionario de supervisión ajustado.
- Código fuente del aplicativo de recolección de encuestas.
- Manuales (y otros instrumentos, si corresponde) ajustados.
- 4.3 Etapa № 3: Levantamiento de encuestas, procesamiento de datos y reporte de resultados.

La tercera etapa consiste en el levantamiento de las encuestas, construcción de las bases de datos, procesamiento de datos y generación de reportes de resultados por institución. Para el levantamiento de las encuestas se deben ejecutar los planes aprobados y ajustados en etapas previas, tales como el plan de capacitación, supervisión y de reducción de la no respuesta. Como se ha mencionado anteriormente, el procesamiento de datos se realizará en paralelo al levantamiento, con entregas parciales de bases de datos e informes de resultados.

Descripción de las actividades

4.3.1 Levantamiento de encuestas

El proveedor deberá ejecutar el plan de trabajo aprobado en las etapas previas. Esto incluye:

- Conformación del equipo de trabajo.
- Capacitación del equipo de trabajo.
- Levantamiento de las encuestas, lo cual debe ceñirse al calendario de levantamiento aprobado por la contraparte de la Subsecretaría.
- Actualización de la información en el *dashboard* de seguimiento, con una periodicidad a lo menos diaria.
- Implementación del plan de supervisión.
- Ejecución de estrategias de reducción de no respuesta.

Cualquier dificultad en esta etapa que pueda colocar en riesgo el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el proveedor en el marco de esta licitación, deberá ser informado a la brevedad a la







contraparte técnica de la Subsecretaría, realizando las recomendaciones y propuestas de solución, y requiriendo eventuales apoyos de la Secretaría de Modernización del Estado, de forma oportuna.

4.3.2 Construcción de bases de datos y procesamiento de datos

El proveedor deberá diseñar la base de datos de la MESU 2023 y su respectiva malla de validación. Una vez construida la base de datos, deberá pasar por las correspondientes etapas de validación y codificación. Junto con las bases de datos del levantamiento principal, el proveedor adjudicado deberá acompañar de una documentación comprehensiva (incluyendo diccionarios de variables y etiquetas, malla de validación, manual de codificación, entre otros). La estructura y contenidos de la base de datos, malla de validación y otra documentación relacionada deberá someterse a la aprobación de la contraparte de la Subsecretaría.

El proveedor deberá hacer entrega de dos bases de datos preliminares y una base de datos final de MESU 2023. Las dos primeras tendrán como objetivo poder detectar problemas en el levantamiento o procesamiento de datos de manera oportuna, mientras que la última será el producto final principal de este estudio. El procesamiento de los datos deberá comenzar a más tardar 10 días corridos desde iniciada la recolección de datos. Las bases de datos preliminares y aquella final deberán incluir lo siguiente:

- 1. Base de Datos Preliminar 1: Deberá contener las respuestas recolectadas para preguntas de todos los módulos del cuestionario MESU 2023, sin variables codificadas ni otras creadas con fines analíticos. Esta base de datos deberá incluir el 25% de la muestra objetivo, y haber sido sometida al proceso de validación comprometido por el proveedor.
- 2. Base de Datos Preliminar 2: Deberá incluir las respuestas recolectadas para preguntas de todos los módulos del cuestionario MESU 2023, incluyendo datos levantados hasta 5 días hábiles antes de la entrega de esta base. Esta base de datos deberá incluir el 60% de la muestra objetivo de cada institución, y haber sido sometida al proceso de validación comprometido.
- 3. Base de Datos Final: Esta base de datos final deberá contener las respuestas recolectadas para preguntas de todos los módulos del cuestionario, incluyendo variables codificadas y aquéllas creadas con fines analíticos (incluida la identificación ficticia del respectivo encuestador y coordinador de encuestador). Esta base de datos deberá contener el 100% de la muestra objetivo de cada institución. Además, deberá haber sido sometida a los procesos de validación y codificación comprometidos por el proveedor adjudicado. Esta base de datos final será revisada de forma exhaustiva por la contraparte de la Subsecretaría en resguardo de su calidad

Adicionalmente, el proveedor deberá hacer entrega de una "Base de Datos de Supervisión", correspondiente a las reentrevistas realizadas en resguardo de la calidad de los datos de la encuesta. Esta base de datos deberá ser innominada, y contener a lo menos las respuestas dadas por los/as usuarios/as reentrevistados/as a las preguntas contenidas en cuestionario de supervisión, una variable de identificación (folio ficticio) del usuario/a que permita vincular la base de datos de la encuesta MESU 2023 con los datos recolectados en la supervisión.

Sumado a lo anterior, el proveedor deberá entregar una "Base de Datos de Disposición Final de Casos" y una "Base de Datos de Encuestadores". La base de datos de disposición final de casos detalla para cada usuario único seleccionado en la muestra su estado final una vez terminado el levantamiento. Se debe considerar dentro esta base la muestra de reemplazo. La base de disposición final de casos deberá contener las variables de identificación de encuestador y coordinador (jefe) del encuestador que realizó la encuesta (siendo estas identificaciones ficticias). La "Base de Datos de Encuestadores" contiene tanto las variables de identificación ficticias del encuestador y su coordinador (jefe), como un conjunto de características sociodemográficas a concordar con la contraparte de la Subsecretaría.







Codificación

El proceso de codificación de preguntas abiertas consiste en asignar códigos pre-especificados a las respuestas de los entrevistadas a preguntas abiertas contenidas en el cuestionario. El listado de códigos para cada pregunta abierta será proporcionado por la contraparte de la Subsecretaría, sin embargo, el proveedor podrá proponer alternativas o modificaciones, las cuales deberán ser aprobadas por la contraparte técnica.

El oferente deberá informar en su propuesta técnica los mecanismos que utilizará para el control de calidad del proceso de codificación (doble codificación, recodificación de muestra aleatoria de casos, entre otras).

Se anticipa que el cuestionario MESU 2023 incluirá por lo menos siete preguntas abiertas, además de tres preguntas con una categoría de respuesta del tipo "Especifique".

Validación

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

Es importante considerar que, si bien el software de digitación debe incluir criterios básicos de validación interna, los datos de todos modos deben ser revisados una vez dispuestos en la base de datos. El oferente podrá proponer criterios adicionales a los requeridos por la contraparte de la Subsecretaría, que puedan ser relevantes para resguardar la calidad de los datos, y que se basan en relaciones más complejas entre variables.

4.3.3 Reporte de resultados

La contraparte deberá generar un reporte estandarizado de resultados para cada una de las instituciones participantes en el estudio, que contemple visualizaciones de los principales resultados de la encuesta. Estos reportes deben ser generados de forma automática a partir de la base de datos validada por la contraparte de la Subsecretaría.

Se prevé que el reporte de resultados será utilizado por las instituciones participantes para desarrollar diagnósticos de la experiencia usuaria con los servicios que ofrecen, identificando las principales brechas y generando posteriormente un plan de mejoramiento.

Se solicita que el proveedor incluya en su oferta técnica una propuesta de informe tipo por institución (con datos ficticios, por tratarse de una maqueta), que incluya como mínimo los siguientes contenidos:

- Principales resultados MESU 2023 de la institución y comparación, cuando sea posible, con los de mediciones anteriores⁵. La contraparte de la Subsecretaría entregará la base de datos de años anteriores para este fin.
- Resultados principales de la institución por canal de atención.

⁵ Los resultados de años anteriores se pueden encontrar en https://www.satisfaccion.gob.cl/ (14 febrero 2023).







- Resultados principales por género, grupo etario y otras características sociodemográficas.
- Análisis de las principales variables que explican la satisfacción usuaria en cada institución.
- Resultados por nivel de habilitación.
- Problemas experimentados por los/as usuarios/as.

En la subetapa de reporte de resultados, la entrega de los reportes por institución deberá ser acompañada por los correspondientes archivos ejecutables ("sintaxis") que permitan replicar todas las tablas, cruces, gráficos y otras estimaciones estadísticas realizadas. También deberán entregarse archivos de sintaxis que permitan replicar la creación de nuevas variables que se hayan generado en esta etapa.

Se realizarán tres entregas de reportes de resultados, junto con las entregas de bases de datos preliminares y final:

- 1. Reporte Preliminar 1: Reporte para una institución definida por contraparte técnica de la Subsecretaría, elaborado a partir de la "Base de Datos Preliminar 1". La versión aprobada de este reporte deberá ser utilizada para la entrega de los "Reportes Preliminares 2".
- 2. Reportes Preliminares 2: Reportes preliminares para 5 instituciones definidas por la contraparte técnica de la Subsecretaría, elaborados a partir de "Base de Datos Preliminar 2". La versión aprobada de este reporte deberá servir de base para la entrega de "Reportes Finales".
- 3. Reportes Finales: Reporte para cada una de las instituciones participantes en el estudio.

Productos:

- Informe de ajustes a la planificación de levantamiento
 - o Diseño muestral ajustado.
 - o Calendario de levantamiento ajustado.
- Listados de asistencia a las jornadas de capacitación de encuestadores y supervisores.
- Cuestionarios finales (código fuente del aplicativo y documento con las preguntas y reglas de aplicación):
 - o Encuesta MESU 2023
 - o Supervisión
- Bases de datos en formato STATA y csv, según formato aprobado por contraparte de la Subsecretaría:
 - o Preliminar 1, con el 25% de la muestra objetivo.
 - o Preliminar 2, con el 60% de la muestra objetivo de cada institución.
 - o Final, con el 100% de la muestra objetivo de cada institución.
 - o Disposición Final de Casos
 - o Encuestadores
 - o Supervisión
- Diccionarios de variables y etiquetas
- Informe metodológico de trabajo de campo y procesamiento de datos MESU 2023
- Malla de validación ajustada, si corresponde.
- Manual de codificación ajustado, si corresponde.
- Reportes de resultados de la medición de satisfacción usuaria por institución:
 - o Reporte preliminar 1, para institución definida por contraparte de la Subsecretaría.
 - o Reportes preliminares 2, para 5 instituciones definidas por contraparte técnica de la Subsecretaría.
 - o Reportes finales de resultados de la medición de satisfacción usuaria por institución.
- Archivos de sintaxis que permitan replicar todas las tablas, cruces, gráficos y otras estimaciones estadísticas incluidas en los reportes finales de resultados por institución y sus anexos.







4.4 Etapa № 4: Preparación de levantamiento cualitativo

En la etapa Nº 4 se diseñará el levantamiento cualitativo. Para esto, es clave acordar cuál será el foco de estudio para cada institución, en un trabajo conjunto con las instituciones públicas.

Descripción de las actividades

• Preparación del levantamiento cualitativo.

El proveedor adjudicado deberá planificar la etapa cualitativa considerando los resultados de la MESU 2023. Se solicita que la etapa cualitativa cuente con al menos dos actividades:

- Un grupo focal por institución, en que participen al menos 8 usuarios/as de la misma. A través de esta actividad, el proveedor levantará información para profundizar el análisis de los puntos críticos para la institución respectiva, identificados en la medición de satisfacción usuaria, y obtener mayores antecedentes respecto de posibles aspectos a mejorar. La definición de las temáticas a abordar en el grupo focal debe ser realizada en conjunto con las instituciones participantes, tomando como referencia el informe de resultados entregado en la etapa previa y los resultados de anteriores mediciones de satisfacción usuaria.
- Un grupo focal por institución, en que participen a lo menos 8 personas funcionarias de la institución. En este caso, el objetivo es levantar recomendaciones y propuestas para resolver los problemas identificados a través de la medición de satisfacción usuaria y del grupo focal con usuarios/as de la misma institución.
- El proveedor deberá proponer los perfiles de usuarios/as y personas funcionarias que participarán en ambas instancias, los que serán deberán ser aprobados por la contraparte de la Subsecretaría previamente a la implementación de los grupos focales. En el grupo focal con personas funcionarias, se recomienda considerar personas de distintas áreas de la institución, incluyendo operativas y de apoyo, potenciando el abordaje transversal de la experiencia usuaria en los servicios públicos.

Adicional a los grupos focales, el proveedor podrá proponer en su oferta técnica, otras actividades para el levantamiento cualitativo.

Más generalmente, en su oferta técnica el proveedor deberá detallar la metodología de levantamiento y análisis de los resultados de los grupos focales y otras posibles técnicas a aplicar en esta etapa. Además, deberá proponer un reporte tipo por institución sobre resultados del análisis cualitativo.

Productos:

- Informe de planificación de la etapa cualitativa, incluyendo una descripción de la metodología a utilizar, las temáticas a abordar por institución y su justificación, el perfil de los participantes de los grupos focales (usuarios/as y personas funcionarias) y los instrumentos de levantamiento.
- Propuesta de reporte tipo por institución sobre resultados del análisis cualitativo.
 - 4.5 Etapa № 5: Levantamiento cualitativo y análisis de resultados.

La quinta y última etapa consiste en el levantamiento cualitativo, de acuerdo con la planificación aprobada en la fase anterior. El proveedor adjudicado deberá ejecutar los grupos focales, analizar los resultados y entregar un informe metodológico y los reportes de resultados cualitativos por institución.







Descripción de las actividades

• Levantamiento y análisis cualitativo

En esta etapa el proveedor adjudicado deberá implementar las actividades planificadas en la etapa anterior. Se llevarán a cabo al menos 2 grupos focales por institución, uno con usuarios/as para abordar puntos críticos identificados en el terreno cuantitativo, y uno con personas funcionarias para recoger ideas de mejora.

El proveedor adjudicado deberá generar las transcripciones y realizar el análisis de la información levantada en cada grupo focal. Además, elaborará los reportes de resultados cualitativos para cada una de las instituciones participantes, conforme las características del reporte tipo aprobado en la etapa anterior.

• Reuniones de presentación de hallazgos con las instituciones

El proveedor adjudicado deberá considerar en su oferta técnica la participación en una reunión con representantes de cada institución participante, para presentar los principales hallazgos del levantamiento. La duración aproximada de cada una de estas reuniones será de 90 minutos.

Productos:

- Reporte de resultados de la etapa cualitativa por institución, incluyendo anexo con listado de grupos focales realizados por institución (con número y tipo de participantes, fecha, horario y lugar de realización).
- Transcripciones de los grupos focales realizados, consignando fecha, horario, lugar de realización e identificación (folio ficticio) del facilitador/a. Estas transcripciones deben ser innominadas.
- Listados de asistencia a presentaciones de resultados por institución (archivo pdf).
- Material utilizado en presentaciones de resultados (archivos pdf, ppt o similar).

4.6 Contenidos de la oferta técnica

El proveedor deberá entregar en su oferta técnica los siguientes planes, incluyendo todos los requerimientos descritos en estas bases técnicas:

Planes	Req	uerimientos
	а	Metodología propuesta para el diseño muestral.
Plan de diseño muestral	b	Descripción del sitio web seguro propuesto para la entrega de bases de datos desde las instituciones.
En Etapas del Estudio 4.1.2	С	Descripción de la estrategia y los pasos a seguir para la limpieza de las bases de datos de usuarios por institución, con el fin de asegurar que incluyan usuarios/as únicos.
Plan de levantamiento de datos y plan de reducción de no respuesta	а	Calendario tentativo, considerando y detallando la forma en que realizarán las actividades en paralelo de levantamiento y procesamiento de datos. Se debe entregar en el Anexo Nº 11 (Carta Gantt).
<u>En</u> Etapas del Estudio 4.1.3 y 4.1.4	b	Propuesta de protocolos de contacto







Planes	Requ	uerimientos
	С	Descripción de la organización del equipo de trabajo. Sumado a los requisitos de las bases técnicas, debe completar Anexo Nº 12 (Organización del trabajo y personal de la consultoría)
	d	Plan de capacitación
	е	Estrategias previas para disminuir la tasa de no respuesta
	f	Estrategias cuando suceda la no respuesta
	а	Metodología de revisión de escritorio de todas las encuestas realizadas.
Plan de supervisión	b	Metodología de control de registros o errores
. Id. de supervision	С	Metodología de re-entrevista del 5% de las encuestas
En Etapas del Estudio 4.1.5		de cada institución. Descripción en detalle de propuesta de herramienta
	d	online (Dashboard), incluyendo fotos del sistema y un acceso de prueba.
	а	Estimación de efecto de cambios propuestos en diseño muestral y cuestionario 2023 vs. 2022.
Plan de diseño del pre-test	b	Diseño de la muestra del pre-test con usuarios de instituciones, considerando grupos de diferentes características sociodemográficas, con un total de entrevistas equivalente al menos al 2,5% de la muestra total.
En Etapas del Estudio 4.1.9 y 4.2	С	Evaluación de los elementos de cuestionario e instrumentos auxiliares, resultados, levantamiento y procesamiento de datos.
	d	Plan del pre-test que incluya todos los puntos solicitados. Se debe incorporar en el Anexo № 11 (Carta Gantt).
Plan de programación y procesamiento de datos	а	Actividades de programación de cuestionario, que consideren aprendizajes derivados del pre-test.
	b	Diseño de malla de validación.
En Etapas del Estudio 4.1.8, 4.3.2	С	Metodología de codificación de datos.
y 4.3.3	d	Propuesta de reporte tipo de resultados por institución.
Plan de preparación, levantamiento y análisis cualitativo	а	Calendario que resguarde el cumplimiento de los plazos y requerimientos de todas las etapas del estudio cualitativo. Se debe incorporar en el Anexo Nº 11 (Carta Gantt).
En Etapas del Estudio 4.4 y 4.5	b	Metodología de diseño y análisis de resultados de los grupos focales
	С	Reporte tipo para presentar y describir los resultados del estudio cualitativo





5. PRODUCTOS Y PLAZOS

5.1 Productos

El desarrollo de este estudio contempla la entrega de 8 (ocho) productos, que deberán ser enviados a la contraparte de la Subsecretaría vía correo electrónico. Los contenidos de cada producto y sus plazos de entrega son los siguientes:

A) Producto Nº 1: Planificación y preparación del levantamiento de encuestas

Esta entrega debe incluir al menos:

- Calendario (carta Gantt) ajustado y consensuado con la contraparte de la Subsecretaría
- Reporte metodológico de diseño muestral, el cual debe contener:
 - o Metodología de diseño muestral.
 - o Muestra objetivo por institución.
 - o Descripción y características de acceso y seguridad de sitio web seguro para que las instituciones participantes puedan subir las bases de datos de usuarios/as que servirán como marco muestral
 - o Tabla resumen que informe los trámites y el número de usuarios/as únicos por trámite incluidos en el marco muestral de cada institución.
- Plan de levantamiento, el cual debe contener:
 - o Calendario del terreno.
 - o Proyección de encuestas a levantar semana a semana.
 - o Protocolo de contacto.
 - o Organización del equipo de trabajo.
- Plan de capacitación, incluyendo:
 - o Calendario de capacitaciones a encuestadores; coordinadores de encuestadores; supervisores; codificadores.
 - o Instrumentos y presentaciones a utilizar en las capacitaciones.
- Plan de reducción de no respuesta.
- Plan de supervisión, incluyendo:
 - o Metodología de supervisión.
 - o Cuestionario de supervisión
 - o Acceso a herramienta online (*dashboard*) disponible para el seguimiento del trabajo del terreno en Etapa № 3.
 - o Formato de Reporte de Control y Seguimiento de la muestra
- Cuestionario preliminar en todas sus versiones y formatos (CATI y CAWI).
- Aplicativo de recolección de datos (acceso sin permisos de edición) y documentación de las reglas de validación.
- Instrumentos auxiliares preliminares:
 - o Manual del encuestador.
 - o Manual de supervisión.
 - o Manual de codificación.
- Plan del pre-test, incluyendo:
 - o Calendario del pre-test.
 - o Diseño muestral del pre-test.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **20 (veinte) días corridos** contados desde la fecha de entrada en vigencia del contrato.

B) Producto № 2: Pre-test

Esta entrega debe incluir al menos:







- Bases de datos (archivo STATA y csv), de acuerdo con el formato aprobado por contraparte técnica de la Subsecretaría:
 - o Base(s) de datos pre-test.
 - o Base de datos de supervisión del pre-test.
 - o Base de datos de disposición final de casos del pre-test.
 - o Base de datos de encuestadores del pre-test.
- Malla de validación pre-test.
- Reporte metodológico y de análisis del pre-test
- Cuestionarios aplicados en pre-test: Cuestionario(s) pre-test MESU 2023 y supervisión pre-test
- Cuestionario MESU 2023 ajustado, en todas sus versiones y formatos (CATI y CAWI).
- Tabla resumen con las preguntas contenidas en los cuestionarios de cada institución.
- Cuestionario de supervisión aiustado.
- Código fuente del aplicativo de recolección de encuestas.
- Manuales (y otros instrumentos, si corresponde) ajustados.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **60 (sesenta) días corridos** contados desde la fecha de entrada en vigencia del contrato.

C) Producto № 3: Cuestionarios, bases de datos preliminar 1 y reporte preliminar 1

Esta entrega debe incluir al menos:

- Listados de asistencia a las jornadas de capacitación de encuestadores y supervisores.
- Cuestionarios finales (código fuente del aplicativo y documento con las preguntas y reglas de aplicación):
 - o Encuesta MESU 2023
 - o Supervisión
- Base de datos preliminar 1, según formato aprobado por contraparte de la Subsecretaría, con el 25% de la muestra objetivo.
- Reporte Preliminar 1, para institución definida por contraparte de la Subsecretaría.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **105 (ciento cinco) días corridos** contados desde la fecha de entrada en vigencia del contrato.

D) Producto № 4: Base de datos preliminar 2 y reporte preliminar 2

Esta entrega debe incluir al menos:

- Base de datos preliminar 2, según formato aprobado por contraparte de la Subsecretaría, con el 60% de la muestra objetivo de cada institución.
- Reportes Preliminares 2, para 5 instituciones definidas por contraparte técnica de la Subsecretaría.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **135 (ciento treinta y cinco) días corridos** contados desde la entrada en vigencia del contrato.

- E) Producto № 5: Levantamiento de encuestas, procesamiento de datos y reporte de resultados. Esta entrega debe incluir al menos:
 - Informe de ajustes a la planificación de levantamiento, incluyendo:
 - o Diseño muestral ajustado.
 - o Calendario de levantamiento ajustado.
 - Bases de datos:
 - o Final (con el 100% de la muestra objetivo de cada institución), en formato STATA y csv.







- Disposición Final de Casos
- o Encuestadores
- o Supervisión
- Diccionario de variables y etiquetas.
- Informe metodológico de trabajo de campo y procesamiento de datos MESU 2023.
- Malla de validación ajustada, si corresponde.
- Manual de codificación ajustado, si corresponde.
- Reportes finales de resultados de la medición de satisfacción usuaria por institución.
- Archivos de sintaxis que permitan replicar todas las tablas, cruces, gráficos y otras estimaciones estadísticas incluidas en los reportes finales de resultados por institución y sus anexos.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **165 (ciento sesenta y cinco) días corridos** contados desde la fecha de entrada en vigencia del contrato.

F) Producto № 6: Preparación levantamiento cualitativo

Esta entrega debe incluir al menos:

- Informe de planificación de la etapa cualitativa, incluyendo una descripción de la metodología a utilizar, las temáticas a abordar por institución y su justificación, el perfil de los participantes de los grupos focales (usuarios/as y funcionarios/as) y los instrumentos de levantamiento.
- Propuesta de reporte tipo por institución sobre resultados del análisis cualitativo.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **205** (doscientos cinco) días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato.

G) Producto Nº 7: Levantamiento cualitativo

Esta entrega debe incluir al menos:

- Reporte de resultados de la etapa cualitativa por institución, incluyendo anexo con listado de grupos focales realizados por institución (con número y tipo de participantes, fecha, horario y lugar de realización).
- Transcripciones de los grupos focales realizados, consignando fecha, horario, lugar de realización e identificación (folio ficticio) del facilitador/a. Estas transcripciones deben ser innominadas.

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **275 (doscientos setenta y cinco) días corridos** contados desde la entrada en vigencia del contrato.

H) Producto № 8: Presentaciones de resultados

Esta entrega debe incluir al menos:

- Listados de asistencia a presentaciones de resultados, por institución (archivo pdf)
- Material utilizado en presentaciones de resultados (archivos pdf, ppt o similar)

<u>Plazo</u>: Este producto deberá ser entregado dentro del término de **340 (trescientos cuarenta) días corridos** contados desde la entrada en vigencia del contrato.







5.2 Aprobación de los productos

La contraparte técnica de la Subsecretaría deberá enviar por escrito, por correo electrónico, la aprobación de cada producto, o bien, sus observaciones técnicas al mismo, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su recepción. El adjudicatario deberá hacerse cargo de estos comentarios dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes. Estos plazos también aplican para iteraciones posteriores, si las hubiere.

6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE CONTRAPARTES

La contraparte técnica de la Subsecretaría será la encargada de la coordinación de todos los aspectos relacionados con la ejecución de la Medición de Satisfacción Usuaria, incluyendo el contacto con las instituciones participantes. Es decir, la contraparte técnica de la Subsecretaría estará a cargo de hacer las solicitudes de información a las instituciones y de dirigir las consultas y requerimientos a quien sea necesario para su resolución.

La contraparte de la Subsecretaría será responsable además de dar retroalimentación y aprobación a los productos del proveedor, para lo cual podrá solicitar observaciones de las instituciones públicas, en caso de que se estime pertinente.

Durante la reunión de inicio se acordará periodicidad de las reuniones de coordinación entre las contrapartes técnicas, sin perjuicio de lo cual, el proveedor adjudicado se compromete a participar en otras reuniones requeridas por la contraparte de la Subsecretaría, cuando ésta así lo estime necesario. Asimismo, se podrá requerir la participación de otros miembros del equipo del proveedor, de acuerdo con la fase de ejecución del estudio.

La contraparte técnica del proveedor adjudicado deberá enviar a la contraparte de la Subsecretaría, en un plazo de 3 días hábiles, una propuesta de acta de cada reunión de coordinación, que señale los participantes en la reunión, y resuma los temas abordados en la reunión y los compromisos de ambas partes, explicitando los plazos definidos para su cumplimiento. La contraparte de la Subsecretaría dispondrá de 3 días hábiles para remitir comentarios o dar por aprobada el acta correspondiente. La contraparte técnica del proveedor dispondrá de 3 días hábiles para remitir versión del acta, con las observaciones acogidas o fundamentando su discrepancia con las mismas. En caso de requerirse alguna iteración adicional con el acta, la contraparte de la Subsecretaría deberá remitir las observaciones y los plazos siguientes a cumplir por el proveedor.

7. EQUIPO DE TRABAJO DEL OFERENTE

El equipo de trabajo deberá estar constituido por profesionales idóneos para cada una de las etapas. Deberá garantizarse la disponibilidad local de ellos durante el período de ejecución del contrato, en aquellas actividades que le corresponda atender.

Todos los miembros del equipo de trabajo del proveedor deberán firmar acuerdos de confidencialidad y de aceptación de las normas técnicas y operativas del proyecto. Los acuerdos de confidencialidad del "equipo base" definido en estas Bases de Licitación (sin incluir a los coordinadores de encuestadores), deben ser entregamos a más tardar 3 semanas desde la entrada en vigencia del contrato. Los acuerdos de confidencialidad del resto del equipo (coordinadores de encuestadores, encuestadores, codificadores, supervisores, etc.) deben estar disponibles en formato digital para revisión de la contraparte de la Subsecretaría, cuando ésta lo requiera.

El equipo debe contar al menos con los siguientes roles:







Rol	Descripción	Experiencia solicitada
Jefe/a de proyecto	Responsable final de la dirección del proyecto, y de velar por el cumplimiento de los objetivos y los estándares de calidad de los productos comprometidos.	(i) coordinación de proyectos de encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas en los últimos 10 años, (ii) coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI en los últimos 10 años y (iii) coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI en los últimos 10 años.
Director/a ejecutivo/a	Responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución de la MESU. El/la directora/a ejecutivo es la contraparte técnica del proveedor frente a la Subsecretaría de Hacienda.	(i) coordinación de proyectos de encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas en los últimos 10 años, (ii) coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI en los últimos 10 años y (iii) coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI en los últimos 10 años.
Coordinador/a de trabajo de campo	Es corresponsable de coordinar los procesos vinculados con la administración y seguimiento de la muestra, y la recolección de datos de la encuesta MESU considerando todas las modalidades de recolección. Además, está a cargo del proceso de capacitación de encuestadores.	(i) coordinación de trabajo de campo de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI en los últimos 10 años, y (ii) coordinación de trabajo de campo de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI en los últimos 10 años.
Coordinadores/as de encuestadores	Responsables de la gestión y seguimiento de la muestra asignada al equipo de encuestadores a su cargo, así como también de la revisión del 100% de las encuestas realizadas por éstos.	(i) coordinación de levantamiento de encuestas en los últimos 10 años
Experto/a en diseño muestral	Responsable del diseño muestral y cálculo de factores de expansión por institución, en resguardo del cumplimiento de todos los estándares solicitados.	(i) diseño de muestras estratificadas de encuestas en los últimos 10 años, (ii) cálculo de factores de expansión, incluyendo postestratificación y ajustes por no respuesta
Experto/a en desarrollo de instrumentos	Responsable de todos los aspectos vinculados con el desarrollo y diseño de cuestionarios, manuales y otros instrumentos auxiliares a aplicar en la encuesta.	(i) desarrollo de instrumentos vinculados a encuestas de satisfacción usuaria en los últimos 10 años, (ii) desarrollo de cuestionarios autoaplicados en los últimos 10 años.





Rol	Descripción	Experiencia solicitada
Encargado/a de procesos de	Responsable de la supervisión del	(i) supervisión o coordinación
calidad y supervisión	trabajo de campo, en resguardo de la	de encuestadores en proyectos
	calidad de los datos recogidos en todas	de encuestas en modalidad
	las modalidades de aplicación.	CATI en los últimos 10 años.
Coordinador/a de	Responsable de la programación del	(i) coordinación de equipos de
programación y	software de recolección y gestión de	procesamiento de datos de
procesamiento de datos	encuestas, junto con la coordinación de	encuestas de más de 10.000
	los aspectos vinculados a la	encuestas en los últimos 10
	construcción de bases de datos, y de la	años, (ii) coordinación de
	validación, codificación y otras	programación de cuestionarios
	actividades de procesamiento de datos.	de encuestas para recolección
		en modalidad CATI o CAWI.
Coordinador/a de	Responsable de coordinar el diseño,	(i) coordinación de estudios
investigación cualitativa	implementación y análisis del	cualitativos de satisfacción
	levantamiento cualitativo.	usuaria que utilicen grupos
		focales en los últimos 10 años.

La experiencia de los miembros del equipo se puntuará de acuerdo con lo señalado en la sección 8.7.B de las Bases Administrativas. Se considerarán los proyectos finalizados en los últimos 10 (diez) años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación), según lo declarado por los oferentes en el Anexo Nº 10.

Los siguientes 8 (ocho) roles, definidos en las presentes bases técnicas, constituyen el "equipo base" para el desarrollo del estudio por el proveedor. Si el equipo base informado en la propuesta técnica del oferente no incluye alguno de estos roles o si se compromete que una misma persona asumirá 2 o más de estos roles simultáneamente, la oferta será declarada inadmisible, en virtud de que lo señalado es considerado un "requerimiento mínimo de la oferta":

- 1. Jefe/a de proyecto
- 2. Director/a ejecutivo/a
- 3. Coordinador/a de trabajo de campo
- 4. Experto/a en diseño muestral
- 5. Experto/a en desarrollo de instrumentos
- 6. Encargado/a de procesos de calidad y supervisión
- 7. Coordinador/a de programación y procesamiento de datos
- 8. Coordinador/a de investigación cualitativa





ANEXO № 1: CUESTIONARIO MESU 2022

A modo de referencia, se incluye el cuestionario utilizado en la Medición de Satisfacción Usuaria 2022. Este cuestionario podrá sufrir modificaciones para el proceso 2023.

Del total de preguntas presentadas, 31 fueron electivas en 2022, es decir, los servicios públicos definieron si se incluyeron en sus cuestionarios.

Formulación

Módulo Preguntas Filtros

- F1. Según nuestros registros, en el último año usted tomó contacto con [LA INSTITUCIÓN] ¿Es correcta esta información?
 - 1. Sí Pase a F2
 - 2. No 2 Agradezca y cierre
 - 88. No recuerda (NO LEER) 2 Agradezca y cierre.
- F2. ¿Trabaja usted en [LA INSTITUCIÓN] o en alguna empresa de investigación de mercados y/u opinión pública?
 - 1. Sí 🛮 Agradezca y cierre
 - 2. No
 - 88. No sabe (NO LEER)
 - 99. No responde (NO LEER)

Módulo Institución

- **PI1.** En los últimos [2 AÑOS], ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en [LA INSTITUCIÓN]?
 - 1. Esta fue la primera vez
 - 2. De 2 a 3 veces
 - 3. De 4 a 7 veces
 - 4. 8 a 11 veces
 - 5. 12 veces o más
 - 88. No recuerda (NO LEER)
 - 99. No responde (NO LEER)
- PI2. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a [LA INSTITUCIÓN], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

Pésimo						Excelente	No Sabe	No Responde
							(NO	(NO LEER)
							LEER)	
1	2	3	4	5	6	7	88	99

PI3. Ahora pensando en el resultado de su trámite, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución...?

IMAGEN	Muy en Desacuerdo					∕luy D	е	NS	NR
INVAGEN						cuerd	0		
PI3_1 Que da confianza	1 2 3 4		5	6	7	88	99		
PI3_2 Que es transparente	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PI3_3 Que se preocupa por atender	1	2	3	4	5	6	7	88	99
las necesidades de sus usuarios									







Formulación									
PI3_4 Que se actualiza y moderniza	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PI3_5 Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PI3_6 Que satisface las necesidades de sus usuarios	1	2	3	4	5	6	7	88	99

Módulo Experiencia

PEX01. ¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó en [LA INSTITUCIÓN]? (ESPONTÁNEA) Clasificar:

- Consulta / solicitud de información
- Reclamo
- Solicitud de beneficio económico
- Solicitud de certificados o documentos
- Seguimiento trámite
- Cumplimiento obligaciones legales
- Otro

PEXO2. ¿A través de qué canal hizo este trámite?

- 100-Teléfono / Call Center
- 200- Página Web
- 210- Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]
- 220- Correo Electrónico
- 230- Sitio web ChileAtiende
- 240- Asistente virtual/ Chatbot
- 250- Redes Sociales
- 261- Whatsapp
- 262- Videoconferencia/ atención remota (Zoom, Skype, Otro)
- 270- Formulario
- 271- Formulario Transparencia
- 272- Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana
- 280- Sub sitio web especializado
- 300- Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]
- 310- Sucursal Red ChileAtiende
- 320- Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia, caja de compensación, sucursal Metro, etc.)
- 330- Municipalidad
- 400- Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]
- 600 Otro (especificar)

PECO6 01.- Indique la cantidad de tiempo que tuvo que esperar para recibir la atención.

[ENCUESTADOR: SI NO RECUERDA, INDICAR QUE MENCIONE TIEMPO APROXIMADO]

[PROGRAMADOR: EN FORMULARIO WEB INCLUIR LA FRASE ("Si no recuerda exactamente, haga un cálculo aproximado").

- Horas
- Minutos

PECO6_02.- Indique la cantidad de tiempo que demoró en encontrar la información o sitio que necesitaba.

[ENCUESTADOR: SI NO RECUERDA, INDICAR QUE MENCIONE TIEMPO APROXIMADO]

[PROGRAMADOR: EN FORMULARIO WEB INCLUIR LA FRASE ("Si no recuerda exactamente, haga un cálculo aproximado").

- Horas
- Minutos







PEC07.- Ese tiempo le pareció

- 1. Breve
- 2. Adecuado
- 3. Excesivo

PEXO3_1. ¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?

- 1. No ->PASA A PEXO4
- 2. Si ->PASA A PEXO3_2

PEXO3_2 ¿Qué institución/ organización requiere este trámite?

[ABIERTA]

PEXO4. Respecto del trámite realizado en [ESTA INSTITUCIÓN], ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?

- 1. Nada urgente (podía hacerse en cualquier momento)
- 2. Poco urgente (podía esperar más de una semana)
- 3. Algo urgente (podía esperar hasta una semana)
- 4. Muy urgente (no podía esperar)

PEXO5. Y si piensa en la última vez que realizó este [trámite o requerimiento] [en ______], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

Muy Insatisfecho						Muy Satisfecho	No Sabe	No Responde
							(NO	(NO LEER)
							LEER)	
1	2	3	4	5	6	7	88	99

PEXO6 ¿Por qué le puso esta nota? [ABIERTA]

PEXO7_1.- En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

- 1. Sí, ya lo sabía
- 2. No lo sabía

PEX07_2.- ¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en / con LA INSTITUCIÓN? (RESPUESTA MÚLTIPLE) [Lista puede ampliarse según el servicio]

- PEX cono 100: Internet
- PEX_cono_101: Sitio web institucional
- PEX_cono_102: Sitio web informativo especializado (de la institución)
- PEX cono 109: Otro Sitio de la institución
- PEX_cono_110: Sitio www.chileatiende.cl
- PEX cono 120: Redes sociales
- PEX cono 200: Familiares o amigos
- PEX_cono_301: Oficinas de la institución
- PEX_cono_302: Centros de atención
- PEX_cono_400: Otra institución
- PEX_cono_401: ChileAtiende / IPS
- PEX_cono_402: Municipalidad
- PEX_cono_411: Centro de atención (Jardín infantil)
- PEX_cono_420: Agrupación/ ONG
- PEX_cono_421: Juntas de vecinos / organización vecinal
- PEX cono 500: Medios (radio, televisión, folletos, prensa, publicidad)

Módulo Canales de Atención







PECO1. Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con _

(RESPUESTA MÚLTIPLE) [Elegir la especificación del canal; se incluye lista comprehensiva de las opciones consideradas por las instituciones en 2020, PEX02]

- 100-Teléfono / Call Center
- 200- Página Web
- 210- Plataforma especializada con Login [Ejemplos: MercadoPublico.cl; Mi DT; etc.]
- 220- Correo Electrónico
- 230- Sitio web ChileAtiende
- 240- Asistente virtual/ Chatbot
- 250- Redes Sociales
- 261- Whatsapp
- 262- Videoconferencia/ atención remota (Zoom, Skype, Otro)
- 270- Formulario
- 271- Formulario Transparencia
- 272- Sitio especializado/ Formulario Atención Ciudadana
- 280- Sub sitio web especializado
- 300- Sucursal/ Oficina (propia) [Atención presencial]
- 310- Sucursal Red ChileAtiende
- 320- Sucursal otra institución (ejemplo: Gobierno Regional/ Intendencia, caja de compensación, sucursal Metro, etc.)
- 330- Municipalidad
- 400- Directo con Ejecutivo/ Funcionario [Usado por ChileCompra]
- 600 Otro (especificar)

PECO2. Durante el tiempo que su último trámite en ______ estuvo en curso, ¿se contactó con _____ para saber el estado de su trámite?

- 1. Sí -> Pasa a PECO3
- 2. No -> Pasa a PECO4
- 88. No sabe (NO LEER) -> Pasa a PECO4
- 99. No responde (NO LEER) -> Pasa a PEC04

PECO3. ¿A través de qué canal tuvo contacto con ______ para saber el estado de su trámite? (MÚLTIPLE, MARCAR LAS QUE CORRESPONDA) [LISTADO PECO1]

- 1. Teléfono/ Call Center
- 2. Página web
- 3. Sucursal
- 4. Otro, ¿cuál?
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

PECO4. Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... (MENCIONAR CADA CANAL) ¿qué nota le pondría?

	Muy Insatisfecho					Muy			NR
					Sa	tisfec	ho		
PECO4_1 Teléfono/ Call Center	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PECO4_2 Página Web	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PECO4_3 Sucursal	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PEC04_4 Canal 4	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PEC04_5 Canal 5	1	2	3	4	5	6	7	88	99
PECO4_6 Canal 6	1	2	3	4	5	6	7	88	99







PECO5 Solo para quienes acudieron a una Sucursal de [LA INSTITUCIÓN]. Pensando en la última visita a la Oficina de [LA INSTITUCIÓN], usted diría que...

	Sí	No	No sabe	No responde
PECO5_1 ¿Las oficinas eran cómodas?	1	2	88	99
PECO5_2 ¿Las oficinas estaban limpias y ordenadas?	1	2	88	99
PECO5_3¿El tiempo de espera para recibir atención fue razonable?	1	2	88	99
PECO5_4 ¿Las oficinas son seguras?	1	2	88	99

Módulo Evaluación

PEV01. -Por favor indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones:

PEV01_1.- Esta experiencia de servicio [CON LA INSTITUCIÓN] aumentó mi confianza en el servicio público:

- 1. Totalmente en Desacuerdo
- 2. Algo en desacuerdo
- 3. Ni acuerdo ni desacuerdo
- 4. Algo de acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

PEV01 2.- Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio [CON LA INSTITUCIÓN]

- 1. Totalmente en Desacuerdo
- 2. Algo en desacuerdo
- 3. Ni acuerdo ni desacuerdo
- 4. Algo de acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

PEV02.

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [LA INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".

		NS	NR						
PEV02_1La Facilidad para realizar el	1	2	3	4	5	6	7	88	99
trámite									
PEV02_2 El Tiempo de respuesta de	1	2	3	4	5	6	7	88	99
la institución									
PEV02_3 La Claridad de los pasos a	1	2	3	4	5	6	7	88	99
seguir									
PEV02_4 La Facilidad de	1	2	3	4	5	6	7	88	99
comprensión de la información para									
realizar el trámite									
PEV02_5 La utilidad de la	1	2	3	4	5	6	7	88	99
información para realizar el trámite									
PEV02_6 La Utilidad de la	1	2	3	4	5	6	7	88	99
información recibida									
PEV02_7 Lo completa que fue la	1	2	3	4	5	6	7	88	99
respuesta recibida sobre el resultado									
del trámite o requerimiento									





Formulación									
PEV02_8 La claridad de la	1	2	3	4	5	6	7	88	99
información del resultado de mi									
trámite o requerimiento.									
PEV02_9 El esfuerzo que hizo [LA	1	2	3	4	5	6	7	88	99
INSTITUCIÓN] por acogerme									

Módulo Experiencia Digital

PDE01. Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

- 1. Muy cómodo
- 2. Bastante cómodo
- 3. Algo cómodo
- 4. Poco cómodo
- 5. Nada cómodo
- 6. No ocupo internet / casi nunca ocupo internet
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

PDE02 Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?

- 1. Es primera vez por Internet
- 2. A veces por Internet
- 3. Siempre o casi siempre por Internet

PDE03.- (Sólo aplica para trámites realizados en el canal presencial o telefónico desde PEX02) Si este trámite contara con una versión en formato digital, ¿estaría dispuesto(a) a realizar este trámite por Internet?

1	Si
т.	اد

2.	No ¿Por qué?	(ABIERTA)

Módulo Habilitación

PH01.- Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ______ en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

[ENCUESTADOR, SI ENCUESTADO LO NECESITA, PUEDE MENCIONAR LOS MEDIOS: "a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc."

HABILITACIÓN	Muy en Desacuerdo					Muy De			NR
					а	cuerd	0		
PH01_1 Me sirve para conocer	1	2	3	4	5	6	7	88	99
mejor los trámites y/o									
servicios de y									
aprovechar al máximo sus									
ventajas									
PH01_2 Me sirve para aprender a	1	2	3	4	5	6	7	88	99
hacer trámites y/o acceder a servicios									
de más fácilmente									
PH01_3 Me ayuda a estar	1	2	3	4	5	6	7	88	99
informado de los trámites y/o									
servicios a los que puedo acceder en									
PH01_4 Me sirve para saber si hay	1	2	3	4	5	6	7	88	99
condiciones específicas para realizar									







Formulación					
trámites y/o acceder a servicios de					

Módulo Problemas

PEP01. ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el [LA INSTITUCIÓN] hasta que respondieron a su requerimiento?

- 1. Sí a Pasa a PEP02
- 2. No à Saltarse PEP02 y PEP03
- 88. No sabe (NO LEER) 2 Saltarse PEP02 y PEP03
- 99. No responde (NO LEER) 2 Saltarse PEP02 y PEP03

PEP02. ¿Qué problema tuvo? (CODIFICAR, ESPONTÁNEA)

- 1. No recibió atención oportuna y de calidad
- 2. No recibió una respuesta en tiempo prudente
- 3. Su solicitud de información o consulta no fue contestada
- 4. Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio
- 5. Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó
- 6. No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron
- 7. Problemas de conexión a Internet
- 8. Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital
- 9. Otro motivo. Cuál: _____
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

¿Podría explicar brevemente el problema que tuvo?

PEPO3. En una escala de 1 a 7, en que 1 es Muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho ¿qué tan satisfecho qu	iedó
usted con la respuesta a este problema por parte de [LA INSTITUCIÓN]?	

Muy						Muy	No pidió	No Sabe	No
Insatisfecho					Satisfecho	fecho solución del		Responde	
				problema a la		(NO LEER)			
							Institución		
1	2	3	4	5	6	7	8	88	99

PDE04_1. ¿Cuenta con Clave Única?

- No -> Pasa a PDE04_2
- Sí -> Pasa a módulo Usuario (U)

PDE04_2. ¿Cuál es la principal razón para no tenerla?

- 1. no me interesa/ no quiero tenerla
- 2. no la necesito
- 3. no sé cómo funciona
- 4. tener que ir a una oficina
- 5. no tengo tiempo
- 6. no confío en la clave única
- 7. Otro____

Módulo Caracterización Usuarios

U1.- Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?

- Persona natural







- Usuario organizacional -> MÓDULO GSE Y LAS IDENTIFICADAS COMO "PERSONA NATURAL" SON ELECTIVOS

U4 Registre sexo del entrevistado

[En cuestionario autoaplicado la pregunta es

Registre el sexo que le fue asignado al nacer]

- 1. Hombre
- 2. Mujer
- 3. Otra/ Prefiero no responder

U2 ¿Con cuál género se identifica usted?

- 1. Masculino
- 2. Femenino
- 3. Transmasculino
- 4. Transfemenino
- 5. No binario
- 6. Otro ____ (NO LEER)
- 7. No sabe (NO LEER)
- 8. No responde (NO LEER)

U3 ¿Cuál es su edad? (Registrar en años)

UN4 Por favor, indique su comuna de residencia

UN5 ¿Su nacionalidad es...?

- 1. Chilena
- 2. Chilena y otra (doble nacionalidad)
- 3. Otra nacionalidad (extranjeros)
- 99. No responde (NO LEER)

UN6_1 ¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?

- 1. Sí
- 2. No
- 88. No sabe (NO LEER)

UN6_2 ¿Tiene usted alguna discapacidad permanente y/o de larga duración?

- 1. Sí
- 2. No
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No Responde (NO LEER]

UN7 ¿Me podría decir cuál es su nivel de educación actual?

- 1. Sin educación
- 2. Básica incompleta
- 3. Básica completa
- 4. Media incompleta
- 5. Media completa
- 6. Técnica superior incompleta
- 7. Técnica superior completa
- 8. Universitaria incompleta
- 9. Universitaria completa
- 10. Postgrado, magister, doctorado
- 88. No sabe
- 99. No responde

UN8 Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?

- 1. Sí a Pasa a GSE_2
- 2. No a Sigue en GSE_1







UO1 (usuario organizacional) – Registrar naturaleza organización: Institución Pública; Empresa; ONG; Universidad.

"El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:

- 1. Institución pública
- 2. Empresa privada
- 3. ONG
- 4. Universidad
- 5. Otro.

UO2 - ¿Qué rol cumple al interior de la organización?

- Directivo/ Gerente
- Representante Legal
- Encargado comercial
- Encargado de adquisiciones
- Dirigente
- Encargado de finanzas
- Contador / encargado de trámites tributarios

UO3 – Por favor, indique en qué región se ubica la sucursal de la organización o empresa en que se desempeña.

GSE1. ¿Me podría decir cuál es el nivel de educación que alcanzó la persona que aporta el ingreso principal de este hogar?

- 1. Sin educación
- 2. Básica incompleta
- 3. Básica completa
- 4. Media incompleta
- 5. Media completa
- 6. Técnica superior incompleta
- 7. Técnica superior completa
- 8. Universitaria incompleta
- 9. Universitaria completa
- 10. Postgrado, magister, doctorado
- 88. No sabe
- 99. No responde

GSE2. Encuestador: clasifique la ocupación principal del jefe de hogar entre las siguientes categorías:

- 1. Trabajadores no calificados en ventas y servicios, peones agropecuarios, forestales, construcción, etc.
- 2. Obreros, operarios y artesanos de artes mecánicas y de otros oficios.
- 3. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados.
- 4. Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios y pesqueros.
- 5. Operadores de instalaciones y máquinas y montadores / conductores de vehículos.
- 6. Empleados de oficina públicos y privados.
- 7. Técnicos y profesionales de nivel medio (incluye hasta suboficiales FFAA y Carabineros).
- 8. Profesionales, científicos e intelectuales.
- 9. Alto ejecutivo (gerente general o gerente de área o sector) de empresa privadas o públicas. Director o dueño de grandes empresas. Alto directivo del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y la administración pública (incluye oficiales de FFAA y Carabineros).
- 10. Otros grupos no identificados (incluye rentistas, incapacitados, etc.)
- 88. No sabe (NO LEER)
- 99. No responde (NO LEER)

GSE3. Incluyéndose usted, ¿cuántas personas viven en su hogar en la actualidad? No considere el servicio doméstico, aunque sea puertas adentro

- 1. 1 integrantes
- 2. 2 integrantes







- 3. 3 integrantes
- 4. 4 integrantes
- 5. 5 integrantes
- 6. 6 integrantes
- 7. 7 integrantes

GSE4: (TELEFÓNICA) Por favor, piense en ingreso total de su hogar en un mes promedio, considerando el aporte de todos sus miembros y otros ingresos adicionales como rentas de propiedades, jubilaciones o pensiones. ¿en cuál de estos tramos está el ingreso total mensual de su hogar?

	а	В	С	d		
			Menos de 120.000	•	1	
	Maria da 202 000	Menos de 208.000	120.000 o más		2	
	Menos de 362.000	208.000 o más	•		3	
1 miembro		Menos de 631.000			4	
			Menos de 1.100.000		5	
	362.000 o más	631.000 o más		Menos de 1.916.000	6	
			1.100.000 o más	1.916.000 o más	7	
			Menos de 194.000		1	
		Menos de 337.000	194.000 o más	2		
	Menos de 587.000	д 337.000 o más				
2 miembros		Menos de 1.024.000				
2 11110110103		WICHOS de 1.02 1.000	Menos de 1.786.000		5	
		1.024.000 o más	Wierios de 1.780.000	Menos de 3.113.000	6	
	587.000 o más	1.024.000 0 IIIdS	1.786.000 o más	3.113.000 o más	7	
			Managada 257 000	3.113.000 0 mas	_	
		Menos de 447.000	Menos de 257.000		1	
	Menos de 780.000	447.000 /	257.000 o más		2	
2		447.000 o más			3	
3 miembros		Menos de 1.360.000			4	
			Menos de 2.371.000		5	
	780.000 o más	1.360.000 o más	2.371.000 o más	Menos de 4.135.000	6	
				4.135.000 o más	7	
	Menos de 954.000	Menos de 547.000	Menos de 314.000		1	
			314.000 o más		2	
		547.000 o más			3	
4 miembros	954.000 o más	Menos de 1.663.000			4	
			Menos de 2.900.000		5	
		1.663.000 o más	2.900.000 o más	Menos de 5.057.000	6	
			2.500.000 0 11183	5.057.000 o más	7	
	Manas da 1 115 000	Menos de 639.000	Menos de 367.000		1	
		ivienos de 639.000	367.000 o más		2	
	Menos de 1.115.000	639.000 o más				
5 miembros		Menos de 1.944.000			4	
	1.115.000 o más		Menos de 3.390.000		5	
		1.944.000 o más		Menos de 5.912.000	6	
			3.390.000 o más	5.912.000 o más	7	
			Menos de 417.000	•	1	
	Menos de 1.266.000	Menos de 726.000	417.000 o más		2	
		726.000 o más			3	
6 miembros		Menos de 2.208.000			4	
			Menos de 3.851.000		5	
	1.266.000 o más	2.208.000 o más		Menos de 6.717.000	6	
		2.200.000 0 IIIdS	3.851.000 o más	6.717.000 o más	7	
	Menos de 1.410.000		Menos de 464.000	0.717.000 0 11103	1	
		Menos de 809.000			2	
		464.000 o más			_	
7 o más		809.000 o más			3	
miembros		ivienos de 2.460.000	Menos de 2.460.000			
	1.410.000 o más		Menos de 4.290.000	Manag de 7 402 000	5	
		2.460.000 o más	4.290.000 o más	Menos de 7.482.000	6	
				7.482.000 o más	7	





b.- Modalidad digital

1 miembro	< 129 mil	1		4 miembros	< 341 mil	1
	129 – 226 mil	2			341 - 595 mil	2
	226 - 393 mil	3			595 mil – 1.038.000	3
	393 - 686 mil	4			1.038.000 - 1.811.000	4
	686 mil – 1.197.000	5			1.811.000 - 3.158.000	5
	1.197.000 - 2.087.000	6			3.158.000 - 5.508.000	6
	> 2087.000	7			> 5.508.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99			NS/NR (NO LEER)	99
			-			
2 miembros	< 210 mil	1		5 miembros	< 399 mil	1
	210 - 366 mil	2			399 - 696 mil	2
	366 - 639 mil	3			696 mil – 1.214.000	3
	639 mil – 1.115.000	4			1.214.000 - 2.117.000	4
	1.115.000 - 1.944.000	5			2.117.000 - 3.692.000	5
	1.944.000 - 3.391.000	6			3.692.000 - 6.439.000	6
	> 3.391.000	7			> 6.439.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99			NS/NR (NO LEER)	99
			-			
3 miembros	< 279 mil	1		6 miembros	< 453 mil	1
	279 - 487 mil	2			453 - 791 mil	2
	487 - 849 mil	3			791 mil – 1.379.000	3
	849 mil – 1.481.000	4			1.379.000 - 2.405.000	4
	1.481.000 - 2.582.000	5			2.405.000 - 4.195.000	5
	2.582.000 - 4.503.000	6			4.195.000 - 7.316.000	6
	> 4.503.000	7			> 7.316.000	7
	NS/NR (NO LEER)	99			NS/NR (NO LEER)	99
			•			
				7 o más	< 505 mil	1
					505 - 881 mil	2
					881 mil – 1.536.000	3
					1.536.000 - 2.679.000	4
					2.679.000 - 4.673.000	5
					4.673.000 - 8.149.000	6
					> 8.149.000	7
						99





ANEXO Nº 2: TASAS DE RESPUESTA 2022

Las tasas de respuesta para las encuestas telefónicas (CATI) y web (CAWI) de la medición de satisfacción 2022 son las siguientes:

Institución	CATI	CAWI
	Tasa de Respuesta	Tasa de Respuesta
Caja de Previsión de la Defensa Nacional	7%	4%
Comisión para el Mercado Financiero	19%	2%
Corporación de Fomento de la Producción	35%	5%
Corporación Nacional de Desarrollo Indígena	27%	4%
Corporación Nacional Forestal y de Protección de Recursos Naturales Renovables	29%	3%
Dirección de Compras y Contratación Pública	9%	1%
Dirección de Presupuestos	NA	15%
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	19%	NA
Dirección de Vialidad	13%	3%
Dirección del Trabajo	8%	2%
Dirección General de Crédito Prendario	8%	NA
Dirección Nacional del Servicio Civil	9%	1%
Fondo de Solidaridad e Inversion Social	36%	8%
Fondo Nacional de Salud	6%	NA
Instituto de Desarrollo Agropecuario	41%	NA
Instituto de Previsión Social	8%	4%
Instituto de Salud Pública	8%	NA
Instituto de Seguridad Laboral	6%	NA
Instituto Nacional de Estadísticas	28%	8%
Instituto Nacional de Propiedad Industrial	15%	9%
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	NA	2%
Junta Nacional de Jardines Infantiles	14%	5%
Servicio Agrícola y Ganadero	41%	4%
Servicio de Cooperación Técnica	37%	3%
Servicio de Impuestos Internos	5%	1%
Servicio de Registro Civil e Identificación	NA	2%
Servicio de Tesorerías	10%	1%
Servicio Nacional de Aduanas	17%	3%
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	20%	NA
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura	43%	4%
Servicio Nacional de Turismo	29%	7%
Servicio Nacional del Adulto Mayor	36%	NA
Servicio Nacional del Consumidor	35%	2%
Servicio Nacional del Patrimonio Archivo Nacional	7%	3%





Serviu Región de Antofagasta	17%	3%
Serviu Región de Arica y Parinacota	17%	3%
Serviu Región de Coquimbo	17%	3%
Serviu Región de la Araucanía	17%	3%
Serviu Región de Los Lagos	17%	3%
Serviu Región de Valparaíso	17%	3%
Serviu Región del Biobío	17%	3%
Serviu Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	17%	3%
Serviu Región del Maule	17%	3%
Serviu Región Metropolitana	17%	3%
Subsecretaría de Bienes Nacionales	12%	7%
Subsecretaria de Desarrollo Regional	13%	4%
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño	18%	6%
Subsecretaría de Educación	8%	3%
Subsecretaría de Justicia	14%	NA
Subsecretaría de Relaciones Exteriores	NA	2%
Subsecretaría de Salud Pública (Compin)	13%	NA
Subsecretaría de Servicios Sociales	52%	NA
Subsecretaría de Telecomunicaciones	14%	3%
Subsecretaría de Transportes	8%	3%
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	17%	3%
Subsecretaría del Interior	10%	5%
Superintendencia de Electricidad y Combustibles	13%	5%
Superintendencia de Pensiones	5%	NA
Superintendencia de Salud	8%	2%
Superintendencia de Seguridad Social	7%	7%
-		

^{*} NA: No aplica para la institución.





ANEXO № 3 FORMULARIO DATOS DEL OFERENTE

A) DATOS DEL OFERENTE

B) DATOS DEL CONTACTO DEL OFERENTE

Nombre Contacto Licitación	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	
Celular (opcional)	
e-mail	

^{*} En el caso de las Uniones Temporales de Proveedores (UTP), este anexo debe ser completado por cada uno de sus integrantes.





ANEXO № 4

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE № 1 PARA OFERTAR

(Inhabilidades por condenas)

(ESTE ANEXO DEBERÁ SER COMPLETADO EXCLUSIVAMENTE POR PROPONENTES QUE PRESENTEN SU OFERTA A TRAVÉS DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES)

Yo, <u><nombre de representante legal></u>, cédula de identidad № <u><RUT representante legal></u>, con domicilio en <u><Domicilio, Comuna, Ciudad></u> en representación de <u><Razón social empresa ></u>, Rut: <u><Rut empresa ></u>, del mismo domicilio, para la licitación pública para la contratación del Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos, declaro bajo juramento que:

- No he sido condenado, o mi representada no ha sido condenada, por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en los artículos 463 y siguientes del Código Penal, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta.
- No he sido condenado, o mi representada no ha sido condenada, por el Tribunal de la Libre Competencia, dentro de los 5 años anteriores, contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, contemplada en el artículo 26, letra d), del Decreto con Fuerza de Ley № 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley № 211, de 1973.
- Asimismo, declaro que, si mi representada fuera una persona jurídica, no ha sido condenada con la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por los delitos mencionados en la Ley Nº 20.393.
- Por último, declaro bajo juramento que, esta persona natural o jurídica, ni sus dependientes o asociados, tienen alguna inhabilidad o incompatibilidad establecida en la legislación vigente, que les impida realizar ofertas o ser adjudicatarios de procesos licitatorios de la Administración del Estado.

Nombre Representante Legal de persona Jurídica o nombre persona natural	
RUT de Persona Natural o Persona Jurídica	
Rut del Representante Legal	
Firma de la Persona Natural o Representante Legal	
Fecha	

NOTA:

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el proveedor. En el caso de UTP, deberá ser completado por cada uno de los integrantes de la misma.







ANEXO № 5

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE № 2 PARA OFERTAR

(Sin conflictos de interés)

(ESTE ANEXO DEBERÁ SER COMPLETADO EXCLUSIVAMENTE POR PROPONENTES QUE PRESENTEN SU OFERTA A TRAVÉS DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES)

Yo, <u><nombre de representante legal></u>, cédula de identidad № <u><RUT representante legal></u>, con domicilio en <u><Domicilio, Comuna, Ciudad></u> en representación de <u><Razón social empresa ></u>, Rut: <u><Rut empresa ></u>, del mismo domicilio, para la licitación pública para la contratación del servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos, declaro bajo juramento que:

- 1. No soy funcionario directivo de la Subsecretaría de Hacienda, ni de cualquiera de los organismos a quienes se les proveerá el Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos;
- 2. No estoy unido a alguno de los funcionarios directivos de la Subsecretaría de Hacienda, o de cualquiera de los organismos a quienes se les proveerá el Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos, por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley № 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- 3. Mi representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la Subsecretaría, o de cualquiera de los organismos a quienes se les proveerá el Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos, o bien las personas unidas a ellos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, formen parte, ni es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquéllos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, y
- 4. No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas en el numeral anterior.
- 5. Asimismo, declaro conocer que los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley № 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, son los siguientes: cónyuge, hijos, adoptados y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- 6. La información contenida en la presente declaración deberá estar permanentemente actualizada.

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Firma>

<Nombre>

<Representante Legal o persona natural según corresponda >

NOTAS:

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el proveedor.
- En el caso de UTP, deberá ser completado por cada uno de los integrantes de la misma.





ANEXO № 6 DECLARACIÓN JURADA SIMPLE № 3 PARA CONTRATAR

(Deudas vigentes con trabajadores)

Yo, <a

l esnacio en hlanc	o a continuación	favor indicar	"Si" a "Na"	. seaún corresponda)

____ registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

Asimismo, declaro que por este acto vengo en ratificar todo lo obrado por el proveedor que represento en la licitación que resultó adjudicada, sea que se trate de actuaciones efectuadas por personas con poder suficiente para representarla o no.

<Ciudad>, <día/mes/año>

NOTAS:

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el proveedor adjudicado.
- En el caso de UTP, deberá ser completado por cada uno de los integrantes de la misma.
- Esta declaración será exigida al proveedor adjudicado al momento de suscribir el contrato.





ANEXO № 7

Declaración para Uniones Temporales de Proveedores (UTP) y Criterios de evaluación para UTP

1.	Nombre de la Unión Temporal de Proveedores:	
	•	

2. Integrantes de la UTP:

Nō	RAZÓN SOCIAL	RUT	CALIDAD
1			Apoderado UTP
2			Miembro UTP
3	(agregue tantas líneas como integrantes que conformen la UTP)		Miembro UTP

3. Criterios Técnicos:

Al momento de la presentación de la oferta, los integrantes de la unión determinarán qué antecedentes presentarán para ser considerados en la evaluación respectiva, siempre y cuando lo anterior no signifique ocultar información relevante para la ejecución del respectivo contrato que afecte a alguno de los integrantes de la misma.

Cumplimiento de requisitos mínimos para participar	Razón Social	RUT
Experiencia corporativa en encuestas de satisfacción usuaria		
de más de 2.000 encuestas, finalizadas en los últimos 10 años		
(desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de		
presentación de ofertas de la presente licitación).		
Experiencia corporativa en encuestas de gran escala de más		
de 10.000 encuestas en modalidad CATI (Computer Assited		
Telephone Interviewing), finalizadas en los últimos 10 años		
(desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de		
presentación de ofertas de la presente licitación).		
Experiencia corporativa en encuestas de gran escala de más		
de 10.000 encuestas en modalidad CAWI (Computer Assisted		
Web Interviewing), finalizadas en los últimos 10 años (desde		
el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación		
de ofertas de la presente licitación).		

Firma del Representante Legal Apoderado UTP







ANEXO Nº 8

Acuerdo para Uniones Temporales de Proveedores

(Uso exclusivo para oferentes que realicen sus ofertas a través de una UTP)

Nombre de la Unión Temporal de Proveedores:

La siguiente información debe ser coincidente con el instrumento constitutivo de la UTP.

Para su elaboración considere, a lo menos, las exigencias dispuestas en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras y las recomendaciones de la Directiva № 22, de 2015.

1. Objeto UTP:

2. Solidaridad: (todos los integrantes responden respecto de todas las obligaciones que se generen

- para la UTP)

 3. Duración/Vigencia: (no inferior a la vigencia de 30 de junio de 2024)
- **4. Apoderado:** (nombre, apellidos, RUT y datos de contacto)

Firma <Nombre>

< Representante Legal o persona natural según corresponda>







ANEXO № 9 OFERTA ECONÓMICA

Fecha	
Razón social Proveedor	

Costo total:

Ítem	PRECIO en pesos chilenos
Costo total neto	
I.V.A.	
Costo total (I.V.A. incluido)	

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder el monto de \$518.000.000.- (quinientos dieciocho millones de pesos chilenos, impuestos incluidos). El precio deberá ser referido por la totalidad del servicio licitado.

Costo por ítem:

Ítem	Costo con I.V.A.
Costo unitario por encuesta telefónica	
Costo unitario por encuesta web	
Costo unitario por grupo focal	

En este recuadro se debe indicar el monto por tipo de encuesta y por grupo focal, utilizados para la estimación del precio total de esta oferta económica.

Se deja constancia que, si esta oferta económica resulta adjudicada, estos valores podrían ser utilizados para una posible modificación de contrato; lo anterior, de acuerdo con lo indicado en el numeral 9.4 "Modificación de los contratos" de las bases de licitación.







ANEXO № 10 I. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Nombre oferente	
Fecha	

Experiencia corporativa en encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas, finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación). Se debe acreditar con Certificado de experiencia.

Nombre del proyecto/ estudio	¿Correspon de a una encuesta de satisfacción usuaria? (Sí/No)	Nº de encuestas aplicadas	Mes y año finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº total de encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas, finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación).

Experiencia corporativa en encuestas de gran escala de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación). Se debe acreditar con certificado de experiencia.

Nombre del proyecto/ estudio	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CATI	Mes y año finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº total de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación)





Experiencia corporativa en encuestas de gran escala de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación). Se debe acreditar con Certificado de experiencia.

Nombre del proyecto/ estudio	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CAWI	Mes y año finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº total de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), finalizadas en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación).

_______<Firma>

<Nombre>
<Representante Legal>
<Nombre de Unión Temporal de Proveedores, si correspondiere>

RICARDO MAYER BORNAND
SUBSECRETARIO DE HACIENDA (S)
SUBSECRETARÍA DE HACIENDA





II. CERTIFICADO DE EXPERIENCIA EN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIA

El presente documento certifica la participación de **<Nombre proveedor>** en el estudio de **<Nombre estudio** realizado>

INSTITUCIÓN MANDANT	-E			
RUT DE LA INSTITUCIÓI MANDANTE	N			
NOMBRE DEL PROYECTO ESTUDIO	0/			
MES Y AÑO DE INICIO D LOS SERVICIOS	E		MES Y AÑO DE FIN DE LOS SERVICIOS	
NÚMERO DE ENCUESTA APLICADAS	S			
BREVE DESCRIPCIÓN DE SERVICIO PRESTADO (Debe explicitar si corresponde a una encuesta de satisfacció usuaria)	n			
		·	ALAR AL MENOS UN CO	•
NOMBRE	TELÉFONO	CORREO	ELECTRÓNICO	CARGO

<ciudad>,</ciudad>	, <fecha></fecha>
--------------------	-------------------

<Firma de quien suscribe la certificación >

<Cargo de quien suscribe la certificación>

* El oferente podrá presentar un certificado de experiencia en otro formato, siempre que este cuente con todos los campos solicitados.





<Nombre de quien suscribe la certificación>



III. CERTIFICADO DE EXPERIENCIA EN ENCUESTAS EN MODALIDAD CATI

El presente documento certifica la participación de **<Nombre proveedor>** en el estudio de **<Nombre estudio** realizado>

INSTITUCIÓN MANDANT	E					
RUT DE LA INSTITUCIÓN MANDANTE						
NOMBRE DEL PROYECTO ESTUDIO	/					
MES Y AÑO DE INICIO DI LOS SERVICIOS				AÑO DE FIN SERVICIOS		
Nº DE ENCUESTAS TOTA APLICADAS	L	Nº DE ENCUESTAS CATI APLICADAS		Nº DE ENC OTRA MC		
BREVE DESCRIPCIÓN DE SERVICIO PRESTADO						
REFERENCIA C		TÉCNICA (DEBERÁ SEÑ			ONTACTO)	
NOMBRE	TELÉFONO	CORREO	ELECTRÓ	VICO	CARG	iO

<Ciudad>, <fecha>

<Firma de quien suscribe la certificación >

* El oferente podrá presentar un certificado de experiencia en otro formato, siempre que este cuente con todos los campos solicitados.



<Nombre de quien suscribe la certificación> <Cargo de quien suscribe la certificación>



IV. CERTIFICADO DE EXPERIENCIA EN ENCUESTAS EN MODALIDAD CAWI

El presente documento certifica la participación de **<Nombre proveedor>** en el estudio de **<Nombre estudio realizado>**

INSTITUCIÓN MANDANT	E					
RUT DE LA INSTITUCIÓN MANDANTE	ı					
NOMBRE DEL PROYECTO ESTUDIO)/					
MES Y AÑO DE INICIO D LOS SERVICIOS	E			NÃO DE FIN SERVICIOS		
Nº DE ENCUESTAS TOTA APLICADAS	L	Nº DE ENCUESTAS CAWI APLICADAS		Nº DE ENCI OTRA MO		
BREVE DESCRIPCIÓN DE SERVICIO PRESTADO						
		TÉCNICA (DEBERÁ SEÑ				
NOMBRE	TELÉFONO F	IJO CORREC) ELECTRÓN	NICO	CAR	GO.

<ciuc< th=""><th>lad>,</th><th><fec< th=""><th>ha></th></fec<></th></ciuc<>	lad>,	<fec< th=""><th>ha></th></fec<>	ha>
---	-------	------------------------------------	-----

<Firma de quien suscribe la certificación > <Nombre de quien suscribe la certificación>

<Cargo de quien suscribe la certificación>

* El oferente podrá presentar un certificado de experiencia en otro formato, siempre que este cuente con todos los campos solicitados.







V. EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Se solicita completar las tablas que correspondan según cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo.

Nombre Oferente	
Fecha	

JEFE/A DE PROYECTO:

A) Antecedentes personales del/a jefe/a de proyecto

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas.

Nombre Proyecto/ Estudio	¿Corresponde a una encuesta de satisfacción usuaria? (Sí/No)	Cargo	Nº de encuestas aplicadas	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas.

C) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CATI	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)
					_







Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI

D) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI.

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CAWI	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI

DIRECTOR/A EJECUTIVO/A:

A) Antecedentes personales del/a director/a ejecutivo/a

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos encuestas de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas.

Nombre Proyecto/ Estudio	¿Correspond e a una encuesta de satisfacción usuaria? (Sí/No)	Cargo	Nº de encuestas aplicadas	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos encuestas de medición de satisfacción usuaria de más de 2.000 encuestas







C) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI

Nombre Proyecto /Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CATI	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI

D) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI.

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CAWI	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de proyectos de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI





COORDINADOR/A DE TRABAJO DE CAMPO:

A) Antecedentes personale	A)	Antecedentes pers	ona	les
---------------------------	----	-------------------	-----	-----

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de trabajo de campo de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CATI.

Nombre Proyecto /Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CATI	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013	
hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en	
la coordinación de trabajo de campo de encuestas de más de 10.000 encuestas	
en modalidad CATI	

C) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de trabajo de campo de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI.

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas en modalidad CAWI	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de trabajo de campo de encuestas de más de 10.000 encuestas en modalidad CAWI





EXPERTO/A EN DISEÑO MUESTRAL:

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el diseño de muestras estratificadas de encuestas.

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	¿Incluye el diseño de muestras estratificadas de encuestas? (Sí/No)	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)
					_

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el diseño de muestras estratificadas de encuestas.

C) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el cálculo de factores de expansión, incluyendo postestratificación y ajustes por no respuesta.

Nombre Proyecto /Estudio	Cargo	¿Considera el cálculo de factores de expansión, incluyendo postestratificación y ajustes por no respuesta? (Sí/No)	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el cálculo de factores de expansión, incluyendo postestratificación y ajustes por no respuesta.





EXPERTO/A EN DESARROLLO DE INSTRUMENTOS:

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el desarrollo de instrumentos vinculados a encuestas de satisfacción usuaria.

Nombre Proyecto	Cargo		Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el desarrollo de instrumentos vinculados a encuestas de satisfacción usuaria.

C) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el desarrollo de cuestionarios autoaplicados.

Nombre Proyecto	Cargo	¿Incluye el desarrollo de cuestionarios autoaplicados? (Sí/No)	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en el desarrollo de cuestionarios autoaplicados.







ENCARGADO/A DE PROCESOS DE CALIDAD Y SUPERVISIÓN:

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la supervisión o coordinación de encuestadores en proyectos de encuestas en modalidad CATI

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	¿Participa en supervisión o coordinación de encuestadores? (Sí/No)	¿Proyecto con encuestas en modalidad CATI? (Sí/No)	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013	
hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en	
la supervisión o coordinación de encuestadores en proyectos de encuestas en	
modalidad CATI.	

COORDINADOR/A DE PROGRAMACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS:

A) Antecedentes personales

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de equipos de procesamiento de datos de encuestas de más de 10.000 encuestas.

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	Nº de encuestas aplicadas	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contraparte (Nombre, teléfono y correo electrónico)







Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de equipos de procesamiento de datos de encuestas de más de 10.000 encuestas

C) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de programación de cuestionarios de encuestas para recolección en modalidad CATI o CAWI.

Nombre Proyecto/ Estudio	Cargo	¿Incluye recolección en modalidad CATI o CAWI? ¿Cuál?	Institución Contratante	Contacto Contratante (Teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de programación de cuestionarios de encuestas para recolección en modalidad CATI o CAWI

COORDINADOR/A DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA:

A) Antecedentes personales

Nombre completo	
RUT	
Correo electrónico	

B) Experiencia en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de estudios cualitativos de satisfacción usuaria que utilicen grupos focales.

Nombre proyecto	Cargo	Nº de grupos focales utilizados	Mes y año de finalización	Institución Contratante	Contacto Contratante (Teléfono y correo electrónico)

Nº TOTAL de experiencias en los últimos 10 años (desde el 1 de enero de 2013 hasta la fecha de cierre de presentación de ofertas de la presente licitación) en la coordinación de estudios cualitativos de satisfacción usuaria que utilicen grupos focales.







ANEXO Nº 11 CARTA GANTT

Nombre oferente	
Fecha	

Insertar carta Gantt que indique las actividades y plazos asociados.





ANEXO № 12 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y PERSONAL DEL ESTUDIO

Nombre oferente	
Fecha	

Nombre Completo	Rol en el Estudio	Etapa(s) del estudio al que se relaciona la función	Actividades principales	Horas Totales de Dedicación ⁶
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

ORGANIGRAMA

Insertar organigrama que refleje la organización del equipo de trabajo en todas sus etapas.

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

⁶ Se entiende por horas totales utilizadas en el proyecto al total de horas cronológicas que dicho profesional ocupará en la etapa. Así, por ejemplo, si un profesional trabajará quince (15) horas semanales durante ocho (08) semanas, significa que el total de horas de dedicación es de ciento veinte (120) horas.







2.- LLÁMESE a Licitación Pública, a través del portal www.mercadopublico.cl, para la contratación del "Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos".

3.- PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

RICARDO MAYER BORNAND SUBSECRETARIO DE HACIENDA (S)

<u>Distribución:</u>

- Coordinación de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda.
- Secretaría de Modernización del Estado, Ministerio de Hacienda.
- Departamento Administrativo, Ministerio de Hacienda.
- Sra. Unidad de Abastecimiento y Contratos, Ministerio de Hacienda.
- Unidad de Contabilidad y Presupuestos, Ministerio de Hacienda.
- Unidad de Atención de Consultas Oficina de Partes, Ministerio de Hacienda.

