



Providencia

Memorándum N° 5120.-

**Antecedente:** Licitación Privada para la contratación de "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" ID 2490-2-B220

**Materia:** Informa antecedentes que indica.

PROVIDENCIA, 18 de marzo de 2020.

DE : EVELYN MATTHEI FORNET  
ALCALDESA

A : TODOS LOS CONCEJALES

Junto con saludarlos atentamente, y en cumplimiento al acuerdo adoptado en Concejo Municipal de fecha 10 de marzo del presente año, informo a Uds., lo siguiente:

Que, en razón al Plan de Mejoramiento de la Gestión Institucional (PMG) para el año 2020, presentado ante el Honorable Concejo Municipal el año 2019, se aprobó el plan de acción de medición de satisfacción de usuarios y/o beneficiarios de la Comuna de Providencia, a fin de elaborar un insumo municipal que nos permita mejorar la eficiencia y eficacia de los programas y/o servicios que se brinden a ellos, enfocado siempre en el beneficio de la comunidad. Lo anterior guarda relación con el PMG del año 2019 (aprobado el 2018), el que consistió en el estudio para la definición de un instrumento de medición de la satisfacción usuaria de nuestros vecinos y, -tal como se les indicó el 2018- esperamos poder unir este PMG con el del 2021, en el que nos gustaría poder implementar las mejoras que sean necesarias conforme el levantamiento que podamos realizar a propósito de la aplicación de la encuesta de satisfacción usuaria este año.

En atención a lo anterior, este municipio requiere la contratación del servicio de **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**, a fin de poder implementar mejoras en los servicios o trámites que ella brinda a la comunidad.

#### I. Explicación de la forma de contratación:

Para la contratación del servicio en cuestión, se decidió efectuar un proceso de licitación privada conforme a lo estipulado en el artículo 10 del reglamento de la Ley N° 19.886, en particular la causal mencionada en el numeral 7 letra d) del mencionado artículo, el que señala: "Circunstancias en que procede la Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa: La Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa proceden, con carácter de excepcional, en las siguientes circunstancias (...) letra d) "Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el servicio, por lo que no pueden ser sometidas a una licitación, y siempre que se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública, y que no puedan ser realizados por personal de la propia entidad".

Se observa, entonces, que la causal citada precedentemente exige -para su aplicación- el cumplimiento copulativo de tres requisitos, a saber:



## Providencia

- a) ***“Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el servicio, por lo que no pueden ser sometidas a una licitación (...)”***

La ejecución del servicio de medición de satisfacción de usuario debe efectuarse por un contratista que tenga experiencia y especialización en metodologías de la investigación y en el resguardo de datos personales, y que dicha experiencia sea validada por servicios públicos que gestionen actividades de índole similar a las municipales.

Lo anterior, en atención a que este municipio debe velar por el resguardo de la información manipulada (confidencialidad) y el buen uso de ella, por lo que -dentro de las herramientas otorgadas por ley- se encuentra la de gestionar una licitación privada con proveedores que tengan condiciones o facultades especiales, como lo es, la trayectoria y experiencia comprobada en metodologías de evaluación con servicios públicos, ejecutada de forma apropiada y habiéndose resguardado la información proporcionada. De esta forma el municipio minimiza los riesgos de adjudicar a proveedores que no manejen metodologías de investigación o el debido resguardo en la ejecución del contrato.

Al respecto, es dable señalar que, en el ámbito de la contratación, y tal como se menciona en el primer párrafo de la presente letra, el contratista eventualmente podrá hacer manejo de información constitutiva de “datos personales”, sean estos: “*los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables*” (artículo 2° letra f) de la Ley N°19.628), dichos datos se encuentran resguardados (almacenamiento y uso) por la Ley N°19.628 “Protección de Datos de Carácter Personal”. Es por ello, que el contratista debe otorgar la seguridad y seriedad necesaria en el uso y resguardo de dichos datos, rasgos que constituyen facultades específicas y comprobadas de proveedores determinados.

En este mismo orden de ideas, es importante mencionar que el producto obtenido de esta contratación es un insumo municipal intangible, de difícil medición, por lo que la inversión que se realice debe ser resguardada mediante todas las herramientas legales con las que dispone el municipio, a fin de que se materialice en un insumo de mejoramiento eficaz, seguro y real.

- b) ***“(...) Siempre que se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública (...)”***

En este sentido, se informa a Uds., que el artículo 1° de la Ley 18.695 “Orgánica Constitucional de Municipalidades”, prescribe que la finalidad de toda Municipalidad es “***satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural***”, definición a partir de la cual -por medio de esta meta institucional- se busca conocer el grado de satisfacción de los usuarios que se benefician de programas y servicios municipales, con el propósito de definir las acciones que permitan implementar mejoras y, posteriormente, evaluar su cumplimiento.

En este orden de ideas, es dable informar que el servicio de medición de satisfacción de usuarios y beneficiarios es, sin duda alguna, un servicio de carácter clave y estratégico, por medio del cual se permite mejorar la gestión institucional a partir del establecimiento de indicadores objetivos y medibles. Lo anterior, teniendo en consideración de los siguientes argumentos:

- La evaluación de la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios municipales, permitirá calificar nuestro desempeño desde el punto de vista de los resultados finales de las acciones que ejecutamos en el cumplimiento de nuestra misión; insumo con el cual se podrán tomar decisiones tendientes a fortalecer y mejorar aspectos de nuestro quehacer, los que orientarán la estrategia municipal en beneficio de la comunidad.



- El objeto de la contratación refiere a aspectos claves y fundamentales para mejorar la gestión municipal, puesto que permite otorgar herramientas para un mejor desarrollo ella y así, atender a los requerimientos concretos y reales de los beneficiarios de la comuna, todo ello, armonizando con lo dispuesto en la normativa aplicable a los municipios.

Al respecto, se cita Dictamen N°100902 del 2015 de la Contraloría General de la República que -sobre una contratación fundada en la causal en cuestión-, señala *"la referida consultoría abordaría aspectos claves y estratégicos, ya que permitiría otorgar herramientas para un mejor desarrollo de las comunicaciones que efectúan los organismos públicos y perfeccionar la conexión de la ciudadanía con la identidad gubernamental", lo que armoniza con las funciones que el ordenamiento jurídico le ha asignado a la SEGEGOB, según se ha concluido en los dictámenes N°s. 5.803, de 2012 y 28.236, de 2015, de este origen, entre otros (...)"* lo que en la especie se cumple a cabalidad, puesto que con la contratación referida se permite otorgar herramientas que mejoren el desarrollo de las funciones municipales.

Finalmente, en este mismo orden de ideas, es preciso recalcar que el producto de la contratación se materializará en una orientación real en la gestión institucional, pudiendo de ella derivar gestiones y/o modificaciones en servicios o trámites municipales, lo que sin lugar a dudas refiere a aspectos claves y estratégicos, enmarcado, además, en el plan de mejoramiento de la gestión municipal.

**c) "(...) y que no puedan ser realizados por personal de la propia entidad".**

Tratándose del desarrollo de mediciones orientadas a evaluar la satisfacción de usuarios, no existe en la institución personal con el conocimiento, experiencia y disponibilidad de efectuarlas asegurando:

- La elaboración de instrumentos (encuestas o cuestionarios) adecuados a lo que se requiera medir en cada oportunidad, en el sentido de alinear el objeto de estudio (servicio a la comunidad, servicio social y/o tramite municipal) y el tipo de medición, con el cumplimiento de nuestro objetivo estratégico.
- La oportunidad en las aplicaciones que se requieran.
- La responsabilidad, el profesionalismo y la eficiencia en la aplicación de instrumentos.
- La experiencia demostrable en este tipo de asesorías y en metodologías de investigación.
- La objetividad en el análisis de resultados.
- La precisión en la entrega de informes.

Por tanto, se hace necesaria la contratación de un proveedor externo e independiente a la municipalidad, imparcial y que si sea capaz de asegurar el cumplimiento de todos estos aspectos.

**II. Invitación a la Licitación Privada:**

Asimismo, cabe señalar que habiendo investigando este mercado y principalmente procesos de similares características llevados a cabo a través de la plataforma mercado público, se invitó a los proveedores que, habiendo participado en dichos procesos, contaban con mayor trayectoria y mayor experiencia en el rubro de medición de satisfacción de usuarios, por lo que tienen una metodología de trabajo establecida que garantiza el manejo de información sensible y el óptimo resultado en los informes proporcionados. Así mismo, este Municipio realizó las investigaciones pertinentes, a fin de verificar la seriedad de los proveedores del rubro y el resultado de sus experiencias con servicios públicos. Invitando a los siguientes oferentes:

**a) IPSOS SpA, Rut N°77.563.670-K**

El proveedor Ipsos SpA posee más de 45 años de experiencia en investigación de mercado. En el análisis realizado a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), consta que este proveedor desde el año 2007 en adelante, ha prestado servicios de manera continua (más de 100 órdenes de compra) a diferentes instituciones públicas (todos los años).



Providencia

Es seleccionado para participar del proceso de Licitación Privada principalmente por los años de trayectoria, su vasta experiencia en el diseño y aplicación de diferentes metodologías orientadas a la medición y caracterización de la satisfacción de usuarios, la seriedad de su trabajo, y por haber aplicado la metodología servqual durante el año 2018 y 2019 en la realización del estudio de satisfacción de servicios y trámites municipales en los siguientes municipios: Putre, Camiña, PazoAlmonte, María Elena, Méjillones, Tocopilla, Alto del Carmen, Andacollo, Combarbalá, La Higuera, Ovalle, Paihuano, Los Andes, Quintero, Zapallar, Algarrobo, Ancud, Chonchi, Curaco de Velez, Quinchao, Chaitén, Fresia y San Pablo.

Se adjunta detalle de órdenes de compra aceptadas por el proveedor.

**b) ADIMARK INVESTIGACIONES DE MERCADO Ltda. Rut: 83.625.300-0**

El proveedor Adimark Investigaciones de Mercado Ltda también es una empresa con muchos años de experiencia en el territorio nacional, principalmente en el rubro de investigación de mercado.

En el análisis realizado a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), consta que este proveedor desde el año 2006 en adelante, ha prestado servicios de manera continua (más de 120 órdenes de compra) a diferentes instituciones públicas (todos los años).

Es seleccionado para participar del proceso de Licitación Privada principalmente por los años de trayectoria, su vasta experiencia en el diseño y aplicación de diferentes metodologías orientadas a la medición y caracterización de la satisfacción de usuarios, la seriedad de su trabajo, y por haber prestado anteriormente en varias oportunidades este servicio en la Municipalidad de Providencia con positivos resultados.

Se adjunta detalle de órdenes de compra aceptadas por el proveedor.

**c) CADEM S.A**

El proveedor CADEM posee más de 40 años de experiencia en investigación de mercado.

En el análisis realizado a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), consta que este proveedor desde el año 2010 en adelante, ha prestado servicios de manera continua (más de 100 órdenes de compra) a diferentes instituciones públicas (todos los años).

Es seleccionado para participar del proceso de Licitación Privada principalmente por los años de trayectoria, su vasta experiencia en el diseño y aplicación de diferentes metodologías orientadas a la medición y caracterización de la satisfacción de usuarios, la seriedad de su trabajo, y por haber aplicado la metodología Servqual y modelo Forrester Research Temkin Group en diferentes mediciones.

Cabe hacer presente que alrededor del 40% de las contrataciones realizadas por el Estado con este proveedor, responden a Contrataciones Directas que invocan la misma causal que este municipio ha utilizado para hacer un llamado "privado" a modo de promover la participación.

Se adjunta detalle de órdenes de compra aceptadas por el proveedor.

**d) ACTIVA RESEARCH S.A, Rut N°76.069.565-3**

El proveedor **ACTIVA RESEARCH S.A** posee más de 10 años de experiencia en investigación de mercado. En el análisis realizado a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), consta que este proveedor desde el año 2010 en adelante, ha prestado servicios de manera continua (más de 40 órdenes de compra) a diferentes instituciones públicas (todos los años). Si bien cuenta con





menos contrataciones que los proveedores anteriores, se constató que participa permanentemente de procesos licitatorios.

El proveedor cuenta con amplia experiencia en empresas privadas, donde destacan banco Santander, Coca Cola, Canon, PreUnic, VTR, Samsung, Falabella, DuocUC, Tottus, Walmart, entre varias otras.

Es seleccionado para participar del proceso de Licitación Privada principalmente por los años de trayectoria, su vasta experiencia en el diseño y aplicación de diferentes metodologías orientadas a la medición y caracterización de la satisfacción de usuarios, la seriedad de su trabajo, y por haber aplicado la metodología Servqual y modelo Forrester Research Temkin Group en diferentes mediciones.

Cabe hacer presente que más del 60% de las contrataciones realizadas por el Estado con este proveedor, responden a servicios de "Medición de la Satisfacción de Usuarios". Además, presta desde hace 10 años a la Municipalidad de Las Condes, un servicio muy similar al licitado (evaluación de la satisfacción de los usuarios para el cumplimiento del PMG). Es importante señalar que, habiendo consultado a la Municipalidad de Las Condes, destacan la calidad del servicio que la empresa presta, haciendo especial énfasis al uso de sus tecnologías.

Se adjunta detalle de órdenes de compra aceptadas por el proveedor.

**e) PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE RUT N°81.698.900-0 Y UNIVERSIDAD DE CHILE RUT N°60.910.000-1**

Ambos establecimientos educacionales fueron invitados en razón a su conocida trayectoria, prestigio y experiencia educacional e investigativa, llevando a cabo proyectos de investigación y análisis de datos con el manejo de encuestas y datos personales.

La Universidad Católica ha sido reconocida dentro de las mejores universidades de Chile, siendo la N°1 dentro de las Latinoamericanas y la N°127 en el ranking mundial de universidades, contando con destacado cuerpo académico-profesional que desempeñan funciones en actividades y programas que la integran, otorgándole la seriedad y confianza en el buen desarrollo de las labores encomendadas y en el uso y manejo de la información obtenida.

La Universidad de Chile constituye un establecimiento educacional con una trayectoria de más de 170 años en el país, obteniendo alrededor de 190 premios nacionales y habiéndose catalogado como la universidad N°1 en el ranking de Shanghai. Dicha universidad cuenta con un cuerpo académico de alta categoría que realiza actividades profesionales en representación de ella, por lo que se respaldan por la confianza, seguridad y calidad que la trayectoria de la universidad.

**III. Explicación del servicio a contratar**

Dicha contratación funcionará de la siguiente manera:

- Una vez suscrito el contrato, el municipio seleccionará los servicios o trámites municipales que se evaluarán y someterán a medición.
- Realizada la evaluación y medición, el contratista proporcionará un informe del que podremos deducir la percepción o recepción del servicio o trámite municipal en los beneficiarios.
- A partir de dicho informe, el municipio podrá definir y ejecutar acciones necesarias a fin de mejorar la calidad de los servicios y/o trámites (mediante la implementación de un plan de mejoras).
- El plan de mejoras adoptado, será objeto de estudio un año después de su implementación, aplicando por el contratista la misma técnica y metodología que en primera instancia, lo anterior, a objetivo de visualizar el efecto que tuvo dicho plan.



## Providencia

Por lo anterior, es un elemento de la esencia de la contratación en cuestión, que su duración sea de a lo menos 2 años, de esta forma, se podrá evaluar el efecto del plan de mejoras adoptado por el municipio.

En complemento a ello, y conforme a las necesidades anteriormente expresadas, la Municipalidad consideró un modelo de servicios a serie de precios unitarios, a partir del cual se han definido 3 áreas de medición (Servicios a la comunidad, Servicios sociales y Trámites municipales), el universo, población y muestra para cada caso y las técnicas de recolección de datos, respecto de esto último, en algunos casos se podrá considerar la entrega de bases de datos con antecedentes sensibles, razón por la cual se requiere la contratación de un proveedor que, además de asegurar los aspectos detallados en el punto precedente, otorgue la seguridad, confianza y certeza respecto de la confidencialidad de datos y resultados.

#### IV. Explicación de la metodología solicitada

Respecto de la metodología a utilizar, se considera como sugerencia que ella se base en las "dimensiones" del modelo SERVQUAL, ya que este modelo compara la expectativa y la experiencia (expectativa v/s realidad), utilizando cuestionario (donde se asigna puntaje en una escala Likert, a cada pregunta) que evalúa la calidad del servicio a lo largo de 5 dimensiones, a saber:

- **Fiabilidad:** Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.
- **Capacidad de respuesta:** Interpretado como el deseo genuino de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.
- **Seguridad y/o confianza:** Refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.
- **Empatía:** Atención personalizada y con atención en los detalles. En general, la expectativa básica de los usuarios.

Además, se indica como sugerencia recoger del modelo Forrester Research Temkin Group los atributos de la "experiencia", a saber:

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

En definitiva, se busca una metodología que permita conocer la brecha entre el servicio otorgado v/s las expectativas de los usuarios y la evaluación de su experiencia.

  
**EVELYN MATTHEI FORNET**  
ALCALDESA

PLH/RRC/MJCG

Distribución

- Alcaldía



# Providencia

## 1° Proveedor IPSOS SpA:

ORDEN DE COMPRA	GLOSA	MANDANTE
1865-33-SE07	Oc encuesta de satisfacción	Corporación de fomento de la producción - corfo
85-748-SE07	Estudio bajo servicio PAE	Junta nacional de auxilio escolar y beca
1591-507-OC07	Oc generada desde la adquisición	Servicio nacional de turismo - Sematur
1778-363-OC07	Oc generada desde la adquisición	Instituto de seguridad laboral
2239-68-OC07	Oc por servicios de consultoría	Dirección de compras y contratación pública
2345-3962-G107	Proyecto de estudio	Ilustre municipalidad de las condés
4629-336-OC08	Oc generada desde la adquisición	Dirección del trabajo
601-592-OC08	Estudio evaluación IFSP	Superintendencia de salud
1567-11391-SE08	Contratación de estudios	Superintendencia de insolvencia y reemprendimiento
1588-11633-SE08	Orden de compra desde	Servicio de evaluación ambiental (sea)
1591-11472-SE08	Orden de compra desde	Servicio nacional de turismo - Sematur
1591-11473-SE08	Orden de compra desde	Servicio nacional de turismo - Sematur
1607-11299-SE08	Orden de compra desde	Superintendencia de seguridad social
1725-13716-SE08	Servicio de estudio procesos del Fondart	Subsecretaría de las culturas y las artes
1778-7-SE08	Estudio de satisfacción de prestaciones medicas	Instituto de seguridad laboral
2560-11029-SE08	Orden de compra desde 2560-11025-le08	Ilustre municipalidad de las condés
2802-11488-SE08	Planificación-orden de compra desde 2802-11234-le08	Instituto de seguridad laboral
4293-11296-SE08	4293-11028-le08	Innova chile
586-11585-SE08	Orden de compra desde 586-11090-le08	Servicio nacional de aduanas
586-11692-SE08	Orden de compra desde 586-11099-le08	Servicio nacional de aduanas
612-13955-SE08	Saservi 1213 servicio medición de satisfacción	Servicio agrícola y ganadero
622-12124-SE08	Estudio de atención de público para la tesorería general de la republica	Tesorería general de la republica
759-12664-SE08	Estudio de conocimiento y percepción pública acerca de las reformas a la justicia en chile	Subsecretaría de justicia
1288-920-SE09	Evaluación usuario incognito	Servicio salud metropolitano occidente
1588-660-SE09	Orden de compra desde 1588-73-le09	Servicio de evaluación ambiental (sea)
1588-993-SE09	Orden de compra desde 1588-119-le09	Servicio de evaluación ambiental (sea)
1593-734-SE09	Estudio de percepción de clientes	Superintendencia de servicios sanitarios
1611-639-SE09	Orden de compra desde 1611-46-1109	Servicio nacional del consumidor
1876-635-SE09	Orden de compra desde 1876-45-lp09	Defensoría penal pública
5067-2553-SE09	Contratación estudio de audiencia radial gran stgo	Universidad de Santiago de chile
5067-3403-SE09	Orden de compra desde 5067-819-1109	Universidad de Santiago de chile
511671-1-SE09	Estudio de satisfacción	Dirección de compras y contratación pública
5403-790-SE09	Contratación del servicio de consultoría	Comisión nacional de acreditación - cna
5685-514-SE09	Orden de compra desde 5685-71-le09	Comisión nacional de energía
612-4599-SE09	Pecuaria sa1922 "medición de satisfacción de clientes externos del sag, en el proceso de registro de medicamentos veterinarios" desde 612-719-le09	Servicio agrícola y ganadero
618-1929-SE09	Orden de compra desde 618-232-le09	Corporación de fomento de la producción - corfo
870-265-SE09	Orden de compra desde 870-33-le09	Comisión nacional de riego
1300-1230-SE10	Aplicación encuesta evaluación fnam ejecutores intermedios	Servicio nacional del adulto mayor
1876-318-SE10	Orden de compra desde 1876-10-lp10	Defensoría penal pública
5067-2410-SE10	Adquisición base de datos estudio de audiencia	Universidad de Santiago de chile
5210-69-SE10	Orden de compra desde 5210-14-le10	Subsecretaría de economía y empresas de menor tamaño
5403-110-SE10	Ipsos; contratación de servicio de consultoría que indica	Comisión nacional de acreditación
5403-9-SE10	Contratación de consultoría sobre efectos de la AI	Comisión nacional de acreditación
577290-118-SE10	Orden de compra desde 577290-5-le10	Subsecretaría de transportes
1312-2-SE11	Estudio cliente incognito.	Corporación de fomento de la producción
1571-1100-SE11	Orden de compra desde 1571-77-le11	Agencia nacional de investigación y desarrollo (anid)
1862-135-SE11	Orden de compra desde 1862-4-le11	Corporación de fomento de la producción - corfo
577290-1-SE11	Orden de compra desde 577290-6-lp10	Subsecretaría de transportes
721-293-SE11	Servicios profesionales para medir el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as y beneficiarios/as de capredena	Caja de previsión de la defensa nacional



## Providencia

876-451-SE11	Estudios	Secretaría general de gobierno
2704-406-SE12	Estudio de mercado	Universidad del bio bio
548874-629-SE12	Estudio de grado de satisfacción de usuarios.	Instituto de previsión social
617-679-SE12	Orden de compra desde 617-13-lp12	Ministerio secretaria general de la presidencia
721-599-SE12	Medición nivel satisfacción de usuarios	Caja de previsión de la defensa nacional
757-346-SE12	Dipol. Estudio meseros restaurantes tabaco desde 757-551-le11	Subsecretaría de salud pública
876-673-SE12	Estudio	Secretaría general de gobierno
881-116-SE12	Diseño, plan de posicionamiento de imagen y marca	Gobierno regional de Antofagasta
1260-145-SE13	Estudio percepción y opinión	Gobierno regional metropolitano de Santiago
548874-569-SE13	Evaluación cumplimiento de protocolo chileatiende.	Instituto de previsión social
630760-6-SE13	Servicio diseño de sistema digital de auto diagnóstico	Corporación de fomento de la producción - corfo
721-13-SE13	Encuestas satisfacción ciudad	Caja de previsión de la defensa nacional
721-617-SE13	Prórroga serv. Encuestas satisfacción ciudadana	Caja de previsión de la defensa nacional
721-620-SE13	Medición nivel satisfacción	Caja de previsión de la defensa nacional
876-263-SE13	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-378-SE13	Diferencia orden 263	Secretaría general de gobierno
2583-711-SE14	Decreto alcaldía n°1611/2014	I Municipalidad de Maipo
548874-8-SE14	Depto. Desarrollo y control - servicio de evaluación / orden de compra desde 548874-114-lp13.	Instituto de previsión social
591-2192-SE14	Orden de compra desde 591-58-le14	Fondo nacional de salud
721-652-SE14	Estudio satisfacción usuaria	Caja de previsión de la defensa nacional
721-729-SE14	Medición satisfacción usuarios	Caja de previsión de la defensa nacional
721-756-SE14	Medición satisfacción usuarios	Caja de previsión de la defensa nacional
721-78-SE14	Medición satisfacción usuarios	Caja de previsión de la defensa nacional
876-1637-SE14	Orden de compra desde 876-30-le14	Secretaría general de gobierno
548874-372-SE15	Estudio caracterización y demanda de usuarios del ips	Instituto de previsión social
591-1779-SE15	Orden de compra desde 591-34-le15	Fondo nacional de salud
606-443-SE15	Orden de compra desde 606-21-lp15	Subsecretaría de telecomunicaciones
711-2-SE15	Orden de compra desde 711-25-le14	Subsecretaría de transportes
711-373-SE15	Estudio de calidad	Subsecretaría de transportes
876-1165-SE15	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-986-SE15	Estudio	Secretaría general de gobierno
1300-1186-SE16	Estudio condición de vida adulto mayor	Servicio nacional del adulto mayor
606-457-SE16	Orden de compra desde 606-16-lp16	Subsecretaría de telecomunicaciones
711-200-SE16	Licitación 711-41-le15	Subsecretaría de transportes
1300-521-SE17	Servicios conexos OC 1300-1186-se16	Servicio nacional del adulto mayor
757-2646-SE17	Estudio de percepción de consumidores sobre descriptores	Subsecretaría de salud pública
2580-286-SE18	Orden de compra desde 2580-12-le18	Superintendencia de pensiones
761-1668-SE18	Oc contrato licitación 761-59-lq18	Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo
761-1669-SE18	Oc contrato licitación 76159-lq18 e 40641-2018	Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo
761-1670-SE18	Oc contrato licitación 761-59-lq18 e40640-2018	Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo
761-1671-SE18	Oc contrato licitación 761-59-lq18 e40642-2018	Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo
876-1251-SE18	Sc 853 servicio de medición de audiencias	Secretaría general de gobierno
876-1329-SE18	Sc 1073 estudio estratégico	Secretaría general de gobierno
876-1364-SE18	Consultoría estratégica	Secretaría general de gobierno
1592-412-SE19	Trabajo de campo encuesta de protección social	Subsecretaría de previsión social
5251-1512-SE19	Servicio de consumos de medios y software de exploración. Solicitado por el programa de comunicación y asuntos públicos	Universidad tecnológica metropolitana
662237-302-SE19	Xiii estudio nacional de drogas pob. Escolar	Servicio nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol
876-314-SE19	Sc 211 estudio estratégico	Secretaría general de gobierno
876-555-SE19	Sc 362 estudio estratégico	Secretaría general de gobierno
876-806-SE19	Sc 520 estudio estratégico	Secretaría general de gobierno
926-105-SE19	Orden de compra desde 926-12-lr18	Directorio de transporte de Santiago





# Providencia

## 2° Proveedor ADIMARK

ORDEN DE COMPRA	NOMBRE DE LA ORDEN DE COMPRA	COMPRADOR
623-3749-SE06	Séptimo estudio nacional de drogas	Ministerio del interior
623-3505-SE06	Asesoría en estudio	Ministerio del interior
623-3112-SE06	Asesoría en estudio cuantitativo	Ministerio del interior
3109-189-OC06	Oc generada desde la adquisición 3109-84-le06	Dirección general del personal de la armada
3347-361-G106	Encuesta	Ejército de Chile
1605-321-OC06	C025206, evaluación de web niños	Servicio de impuestos internos dirección
759-49-OC06	Oc generada desde la adquisición 759-451-le05/1.11	Subsecretaría de justicia
623-3426-SE07	Dsp. Proyecto: asesoría en estudio	Ministerio del interior
3109-308-OC07	Oc generada desde la adquisición 3109-137-le07	Dirección general del personal de la armada
601-883-OC07	Estudio cualitativo	Superintendencia de salud
3347-216-G107	Asesoría comunicacional, encuesta.	Ejército de Chile
2580-128-G107	Estudio	Superintendencia de pensiones
3320-443-OC07	Encuesta estudio de imagen	Escuadrilla de abastecimiento del edificio ff.aa.
2580-47-OC07	Oc generada desde la adquisición 2580-12-le07	Superintendencia de pensiones
591-11779-SE08	Contratación "estudio de mercado fonasa 2008" según licit. 591-11113-le08	Fondo nacional de salud
3347-11398-SE08	Encuesta de percepción y evaluación de satisfacción	Ejército de Chile
3347-11393-SE08	Encuesta de percepción y evaluación de satisfacción	Ejército de Chile
1591-11388-SE08	Orden de compra desde 1591-11027-le08	Servicio nacional de turismo - sernatur
1591-86-OC08	Oc generada desde la adquisición 1591-6-le08	Servicio nacional de turismo - sernatur
623-35-SE08	Dsp. Proyecto: asesoría en estudio	Ministerio del interior
2460-1107-SE09	Orden de compra desde 2460-690-1109	I municipalidad de Providencia
601-1125-SE09	Estudio de opinión	Superintendencia de salud
5274-705-SE09	Conace, estudio "levantamiento de encuesta, construcción de base de datos y evaluación de diseño y procesos en programas preventivos que se desarrollan en establecimientos educacionales de la región metropolitana"	Ministerio del interior
5274-376-SE09	Conace, octavo estudio nacional de drogas	Ministerio del interior
5511-927-SE09	Encuesta nacional de violencia en el ámbito escolar	Ministerio del interior
622-1705-SE09	Orden de compra desde 622-142-le09	Tesorería general de la República
876-1711-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
591-638-SE10	Contratación estudio fonasa	Fondo nacional de salud
587-1630-SE10	Encuesta percepción calidad de vida.	Subsecretaría del ministerio de la vivienda y urbanismo
601-785-SE10	Estudios depto. Estudios e intención de fondos	Superintendencia de salud
3416-2014-SE10	Fp. Estudio de mercado	Ejército de Chile
876-893-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-874-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-722-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-681-SE10	Orden de compra desde 876-51-co10	Secretaría general de gobierno
876-629-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-534-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-352-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-353-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-351-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-226-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
4127-1240-SE11	Participación social. Estudio medición de la satisfacción usuaria en los servicios de salud	Subsecretaría de redes asistenciales
591-1902-SE11	"Contrato de estudio calidad de servicio en red de sucursales de fonasa 2011"	Fondo nacional de salud
5274-426-SE11	Senda, servicio de diagnóstico Chile previene en la escuela	Ministerio del interior
591-1851-SE11	"Estudio satisfacción global fonasa"	Fondo nacional de salud
592-74-SE11	Orden de compra desde 592-49-le11	Subsecretaría del ministerio de educación pública
601-653-SE11	Estudio satisfacción canales de atención	Superintendencia de salud
5274-363-SE11	Conace, noveno estudio nacional de drogas en población escolar de Chile	Ministerio del interior



## Providencia

2460-632-SE11	Ejecución encuesta telefónica	municipalidad de providencia
591-2036-SE12	Estudio calidad de servicio en red de sucursales	Fondo nacional de salud
591-1632-SE12	"Estudio indicadores globales fonasa"	Fondo nacional de salud
759-1408-SE12	Determinación del índice de satisfacción neta del servicio de registro civil e identificación	Subsecretaría de justicia
4127-926-SE12	Medición de satisfacción usuaria en hospitales	Subsecretaría de redes asistenciales
654478-279-SE12	Spd - encuesta de victimización por violencia intrafamiliar y delitos sexuales	Subsecretaría de prevención del delito
1100-16-SE12	Td servicio de medición nacional desarrollo digital	Subsecretaría del ministerio de educación pública
591-1822-SE13	Estudio calidad de servicio en red de sucursales	Fondo nacional de salud
591-2065-SE13	Estudio de opinión pública	Fondo nacional de salud
592-64-SE13	Orden de compra desde 592-35-le13	Subsecretaría del ministerio de educación pública
757-2050-SE13	Realización encuesta mundial de salud escolar	Subsecretaría de salud pública
662237-484-SE13	Toma de encuestas en terreno senda	Servicio nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol
759-1422-SE14	Estudio "encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a la justicia"	Subsecretaría de justicia
548874-395-SE14	Estudio satisfacción multicanal del ips, con enfoque de género	Instituto de previsión social
1778-192-SE14	Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción clientes	Instituto de seguridad laboral
548874-318-SE14	Estudio caracterización, cobertura y demanda de usuarios del ips	Instituto de previsión social
654478-576-SE14	Encuesta nac. Circuito de atención a víctimas	Subsecretaría de prevención del delito
425-2800-SE16	Servicio cliente incognito	Corporación administrativa del poder judicial
757-3320-SE15	Encuesta mundial de tabaquismo en jóvenes	Subsecretaría de salud pública
1778-303-SE15	Estudio calidad de servicio satisfacción usuarios	Instituto de seguridad laboral
662237-377-SE15	Decimo primer estudio nacional drogas pob. Escolar	Servicio nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol
654478-945-SE16	Aplicación y análisis de encuesta piloto	Subsecretaría de prevención del delito
1778-323-SE16	Estudio calidad de servicio satisfacción usuarios	Instituto de seguridad laboral
759-192-SE16	Contratación de estudio "percepciones punitivas de la sociedad chilena"	Subsecretaría de justicia
548874-635-SE17	Estudio de caracterización y experiencia usuaria del canal digital en instituto de previsión social	Instituto de previsión social
662237-813-SE17	Estudio consumo de drogas pob. Educación superior	Servicio nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol
837-1551-SE17	Servicios para diseño, aplicación y análisis de encuestas de satisfacción	Servicio médico legal
1778-226-SE17	Estudio calidad de servicio satisfacción usuarios	Instituto de seguridad laboral
759-718-SE17	"determinación del índice de satisfacción neta del usuario del servicio de registro civil e identificación"	Subsecretaría de justicia
662237-310-SE17	Xii estudio nacional de drogas población escolar	Servicio nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol
926-49-SE17	Estudio medición percepción y opinión del usuario	Directorio de transporte de santiago
837-1500-SE18	Servicio diseño, aplicación y análisis de encuesta de satisfacción de usuarios	Servicio médico legal
1778-320-SE18	Estudio de calidad de servicio y satisfacción	Instituto de seguridad laboral
662237-235-SE18	Xiii estudio nacional de drogas en población gral. Licit.	Servicio nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol
5520-3201-SE19	Servicio de estudios	Universidad de chile

### 3° Proveedor CADEM

ORDEN DE COMPRA	PROVEEDOR	COMPRADOR
876-1657-SE10	Estudios	Secretaría general de gobierno
876-1469-SE10	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
697-807-SE10	Servicios de consultoría	Instituto antártico chileno
876-1139-SE10	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-1549-SE11	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1282-SE11	Estudio	Secretaría general de gobierno
1591-303-SE11	Estudio impacto campaña "chile es tuyo"	Servicio nacional de turismo - Sematur
876-1079-SE11	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación	Secretaría general de gobierno



# Providencia

	pública	
876-260-SE11	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-169-SE11	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-168-SE11	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-130-SE11	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
1591-486-SE12	Estudio de impacto	Servicio nacional de turismo - Sematur
876-1395-SE12	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
697-535-SE12	Percepción ciudadana	Instituto antártico chileno
876-724-SE12	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-241-SE12	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1662-SE13	Estudio	Secretaría general de gobierno
876-1647-SE13	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
628-599-SE13	Orden de compra desde 628-26-le13	Servicio nacional de la mujer y la equidad de género
876-1620-SE13	Estudio	Secretaría general de gobierno
711-1142-SE13	Orden de compra desde 711-20-lp13	Subsecretaría de transportes
628-605-SE13	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Servicio nacional de la mujer y la equidad de género
548874-380-SE13	Orden de compra desde 548874-51-le13	Instituto de prevision social
697-487-SE13	Consultoría encuesta	Instituto antártico chileno
628-430-SE13	Orden de compra desde 628-19-le13	Servicio nacional de la mujer y la equidad de género
617-451-SE13	Orden de compra desde 617-3-le13	Ministerio secretaria general de la presidencia
876-409-SE13	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
723646-42-SE14	Orden de compra desde 723646-25-le14	Servicio nacional de capacitación y empleo
2981-1661-SE14	Instrumento de opinión pública	Policía de investigaciones de Chile
4872-35-SE14	Encuesta de exportadores y actividades innovativas	Subsecretaría de economía y empresas de menor tamaño
606-635-SE14	Orden de compra desde 606-17-lp14	Subsecretaría de telecomunicaciones
608897-956-SE14	Orden de compra desde 608897-131-le14	Subsecretaría del medio ambiente
723646-15-SE14	Evaluación impacto del programa de formación para el trabajo.	Servicio nacional de capacitación y empleo
606-166-SE14	Orden de compra desde 606-2-lp14	Subsecretaría de telecomunicaciones
697-232-SE14	Consultoría encuesta	Instituto antártico chileno
926-9-SE14	Orden de compra desde 926-12-lp13	Directorio de transporte de Santiago
1591-29-SE14	Td (d) evaluación e imagen de marca programa Chile es lujó.	Servicio nacional de turismo - Sematur
876-136-SE14	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
584105-2930-SE15	Orden de compra desde 584105-55-le15	Subsecretaría de energía
1260-427-SE15	Evaluación y opinión pública	Gobierno regional metropolitano de Santiago
730566-936-SE15	Supervisión externa encuesta casen 2015	Subsecretaría de evaluación social
608897-1184-SE15	Orden de compra desde 608897-148-le15	Subsecretaría del medio ambiente
759-1414-SE15	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Subsecretaría de justicia
5765-146-SE15	Encuesta programa Chile cuenta.	Universidad de Chile
926-220-SE15	Evaluación satisfacción de usuarios	Directorio de transporte de Santiago
425-1610-SE15	Servicio aplicación encuestas metodología servqual	Corporación administrativa del poder judicial
697-158-SE15	Servicio encuesta clientes	Instituto antártico chileno
606-190-SE15	Orden de compra desde 606-6-lp15	Subsecretaría de telecomunicaciones
723646-5-SE15	Evaluación del programa fortalecimiento OMIL	Servicio nacional de capacitación y empleo
1260-459-SE16	Evaluación y opinión pública	Gobierno regional metropolitano de Santiago
758-817-SE16	Estudio de percepción e imagen de onemi	Oficina nacional de emergencia
697-654-SE16	Estudio de imagen y percepción	Instituto antártico chileno
759-988-SE16	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Subsecretaría de justicia
876-624-SE16	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
5765-77-SE16	Encuesta programa Chile cuenta.	Universidad de Chile
606-104-SE16	Evaluación de satisfacción de usuarios	Subsecretaría de telecomunicaciones





## Providencia

654478-90-SE16	Levantamiento de líneas de base a nivel local	Subsecretaría de prevención del delito
926-5-SE16	Evaluación satisfacción de usuarios	Directorio de transporte de Santiago
759-863-SE17	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Subsecretaría de justicia
4629-1069-SE17	Evaluación satisfacción de usuarios	Dirección del trabajo
425-1699-SE17	Servicio aplicación encuestas metodología servqual	Corporación administrativa del poder judicial
603663-746-SE17	Orden de compra desde 603663-6-le17, encuesta	Instituto nacional de derechos humanos
759-486-SE17	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Subsecretaría de justicia
606-207-SE17	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Subsecretaría de telecomunicaciones
870-253-SE17	Evaluación de la satisfacción de productos estratégicos	Comisión nacional de riego
876-1362-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1373-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1332-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1330-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
4127-1241-SE18	Estudio de medición y aplicación del instrumento de evaluación encuesta sobre mejoramiento de la calidad de trato a los usuarios en los establecimientos de atención primaria de salud municipal	Subsecretaría de redes asistenciales
876-1098-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1097-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1036-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1009-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
425-2028-SE18	Orden de compra desde 425-57-lp18	Corporación administrativa del poder judicial
876-964-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
759-545-SE18	Evaluación de la satisfacción de usuarios del sistema de mediación familiar	Subsecretaría de justicia
606-302-SE18	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Subsecretaría de telecomunicaciones
876-750-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
757-1703-SE18	Percepción de la población de los conceptos relacionados a la salud pública	Subsecretaría de salud pública
876-427-SE18	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
1876-166-SE18	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Defensoría penal pública
697-224-SE18	Evaluación de la satisfacción de usuarios	Instituto antártico chileno
730566-8-SE18	Estudio supervisión externa encuesta casen	Subsecretaría de evaluación social
876-1460-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
688-405-SE19	Estudio de percepción	Oficina de estudios y políticas agrarias
876-1337-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-1338-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
1900-45-SE19	Evaluación de satisfacción de usuarios de organismos representados por subsecretaría de hacienda, subsecretaría de economía y empresas de menor tamaño y fosis	Fondo de solidaridad e inversión social
1083862-13-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Fondos extrapresupuestarios
601-325-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Superintendencia de salud
851556-16-SE19	Opinión sistema de salud	Subsecretaría de hacienda
756-1042-SE19	Evaluación de la satisfacción de servicios públicos (metodología forrester research).	Subsecretaría de economía y empresas de menor tamaño
730566-559-SE19	Supervisión externa casen 2019	Subsecretaría de evaluación social
606-245-SE19	Satisfacción usuarios servicios telecomunicaciones	Subsecretaría de telecomunicaciones
621451-157-SE19	Encuestas de opinión.	Subsecretaría de turismo
876-882-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno





# Providencia

876-815-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-689-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
3223-148-SE19	Investigación social	Comandancia en jefe de la armada
876-349-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
45-154-SE19	Orden de compra desde 45-44-lq18	Servicio nacional de capacitación y empleo
876-221-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-74-SE19	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-175-SE20	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
876-120-SE20	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno
584105-107-SE20	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Subsecretaría de energía
876-42-SE20	Td (d) estudio de tendencia de opinión y evaluación pública	Secretaría general de gobierno

## 4° Proveedor ACTIVA RESEARCH S.A

ORDEN DE COMPRA	GLOSA	MANDANTE
2560-102-SE10	Medición de la satisfacción de usuarios	Ilustre municipalidad de las condes
2560-99-SE10	Medición de la satisfacción de usuarios	Ilustre municipalidad de las condes
4629-1124-SE10	Medición de la satisfacción de usuarios	Dirección del trabajo
585-197-SE10	Medición de la satisfacción de usuarios	Servicio de cooperación técnica
708-498-SE10	Medición de satisfacción del sector vitivinícola exportador	Dirección general de relaciones económicas internacionales
1655-447-SE10	Servicio de medición satisfacción usuaria	Dirección atención primaria
1655-4000-SE11	Medición de la satisfacción de usuarios	Dirección atención primaria
2981-1337-SE11	Consultoría para desarrollo de estudio	Policía de investigaciones de Chile
1876-437-SE11	Calidad de la atención	Defensoría penal pública
2560-7-SE11	Contratación de encuestas de satisfacción de cliente	Ilustre municipalidad de las condes
621699-28-SE12	Satisfacción aeroportuaria	Subsecretaría de obras públicas
2560-85-SE12	Medición de la satisfacción de usuarios	Ilustre municipalidad de las condes
4342-560-SE12	Calidad de la atención.	Defensoría penal pública
759-1993-SE12	Encuesta de conflictividad vecinal y/o comunitaria.	Subsecretaría de justicia
2212-990-SE12	Medición de la satisfacción de usuarios de la red asistencial	Servicio de salud sur unidad hospitalaria
4629-1515-SE12	Encuesta nacional de la satisfacción de usuarios	Dirección del trabajo
1876-114-SE12	Calidad de la atención	Defensoría penal pública
4629-2002-SE13	Encuesta nacional de la satisfacción de usuarios	Dirección del trabajo
2345-2547-SE14	Servicio de encuesta	Ilustre municipalidad de las condes
2560-81-SE14	Medición de la satisfacción de usuarios	Ilustre municipalidad de las condes
851556-26-SE15	Medición de la línea base de satisfacción usuaria	Subsecretaría de hacienda
1876-14-SE15	Satisfacción del servicio defensa penal	Defensoría penal pública
2345-2524-SE16	Medición de la satisfacción de usuarios	Ilustre municipalidad de las condes
835-315-SE17	Encuesta de mercado	Fiscalía nacional económica
1876-364-SE17	Satisfacción de defensa penal	Defensoría penal pública
1605-680-SE18	Gestión de experiencias en sii	Servicio de impuestos internos dirección
599-525-SE18	Encuesta de satisfacción de usuarios	Junta nacional de jardines infantiles
5155-456-SE18	Servicio encuesta percepción ciudadana	Servicio electoral
591-928-SE19	Experiencias prestadores fonasa	Fondo nacional de salud
1064613-2-SE19	Encuesta sustitución	Fiscalía nacional económica



# Providencia

Secretaría Municipal

Memorándum N° 4.744

Antecedente: Memorándum N° 3.053 de 13 de Febrero de 2020, de la Secretario Comunal de Planificación.-

Materia: Devuelve lo que indica.-

PROVIDENCIA,

10 MAR 2020



DE: SRA. MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

A : SRA. PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION

Adjunto al presente, Memorándum del Antecedente y documentación remitida para decretar la adjudicación de la licitación privada "MEDICION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", en atención a que como es de su conocimiento, este tema fue retirado de Tabla en la Sesión Ordinaria N°133 de 10 de Marzo de 2020, del Concejo Municipal.-

Saluda atentamente a Ud.

  
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL



MRMQ/sgr.-





3058 -

## Memorándum N°

**Antecedentes:** Decreto Exento N°17 de fecha 08 de enero de 2020; Acta de Apertura Electrónica; Acta de Apertura Municipal y Antecedentes Oferentes.

**Materia:** Remite Informe de Evaluación y proposición de adjudicación de la Licitación Privada "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", adquisición Mercado Público ID. 2490-2-B220.

13 FEB 2020

PROVIDENCIA,

DE: PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A: ALCALDESA

*A secretaría Municipal  
Favor poner en tabla de  
concepto.*

Mediante el presente adjunto remito a Ud. resultado de la evaluación realizada por la Comisión Evaluadora designada para la licitación privada denominada "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", adquisición Mercado Público ID. 2490-2-B220.

Mediante Decreto Exento N°17 de fecha 08 de enero de 2020, se aprueban las Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas para el llamado a licitación privada; mediante Decreto Exento N°133 de fecha 24 de enero de 2020, se ratifican la aclaración a las bases de licitación, y las respuestas a las consultas realizadas en el proceso licitatorio.

La apertura electrónica de la propuesta se llevó a cabo el día 03 de febrero de 2020, presentándose a esta licitación los siguientes oferentes:

N°	RUT	Nombre Oferente y/o empresa	Observación
1	76.069.565-3	ACTIVA RESEARCH SA.	ADMISIBLE
2	96.583.240-8	CONSULTORES ASOCIADOS DE MARKETING CADEM S.A.	ADMISIBLE

La Comisión Evaluadora, de manera previa a la aplicación de la metodología de evaluación de la oferta establecida en el Punto N°4 de las Bases Administrativas Especiales, procedió a realizar la revisión de todos los antecedentes presentados por los oferentes en el portal mercado público, determinando que cumple con todos los antecedentes solicitados, pasando así a la etapa de evaluación.

Los criterios y ponderaciones establecidos en el punto N°4 de las respectivas Bases Administrativas Especiales, utilizados para la evaluación de las ofertas corresponden a:

N°	Criterios	Ponderación
1	OFERTA ECONÓMICA	89%
2	EXPERIENCIA DEL OFERENTE	10%
3	CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%
TOTAL		100%

El resumen de la evaluación realizada es el siguiente:

CRITERIO	Pond.	ACTIVA RESEARCH SA.	CADEM S.A.
OFERTA ECONÓMICA	89%	89	64
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	10%	10	10
CUMPLIMIENTO REQUISITOS	1%	1	1
TOTAL	100%	100	75
Ranking de Evaluación		Primer Lugar	Segundo Lugar

Conforme a los documentos y antecedentes vistos y que conforman la licitación privada denominada "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", identificada en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) con ID 2490-2-B220, la Comisión Evaluadora después de haber estudiado y analizado todos los antecedentes administrativos, técnicos y económicos presentados por los oferentes, propone adjudicar -salvo mejor parecer- de acuerdo a lo siguiente:

OFERENTE	ACTIVA RESEARCH SA.
RUT	76.069.565-3
PLAZO	24 meses.
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	1.000 UTM
LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS	Valores Exentos de IVA, según detalle contenido en el Formulario N°3 "Oferta Económica Listado de Precios Unitarios", que se describe a continuación:



**“OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”**

A. Valores por **TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TÉCNICA DE APLICACIÓN**, teniendo en consideración que el plazo que va desde la elaboración de la encuesta y hasta la entrega del correspondiente informe de análisis de sus resultados, será de **hasta 2 meses**.

<b>SERVICIOS A LA COMUNIDAD y/o SERVICIOS SOCIALES</b>					
POBLACIÓN	TAMAÑO DE LA MUESTRA	A una población de la cual se poseen los número telefónicos de contacto	A una población de la cual se poseen correos electrónicos de contacto	Se requiere aplicación presencial del instrumento	
		ENCUESTA TELEFÓNICA (valores neto)	ENCUESTA DIGITAL (valores neto)	ENCUESTA PRESENCIAL EN TERRENO (valores neto)	
Deberá presentar su oferta económica considerando las siguientes técnicas de aplicación				IN SITU	EN HOGARES
30.000 – 100.000	385	\$ 3.595.515	\$ 2.179.100	\$ 3.704.470	\$ 4.031.335
20.000 – 29.999	380	\$ 3.548.820	\$ 2.150.800	\$ 3.656.360	\$ 3.978.980
15.000 – 19.999	377	\$ 3.520.803	\$ 2.133.820	\$ 3.627.494	\$ 3.947.567
10.000 – 14.999	375	\$ 3.502.125	\$ 2.122.500	\$ 3.608.250	\$ 3.926.625
8.000 – 9.999	370	\$ 3.455.430	\$ 2.094.200	\$ 3.560.140	\$ 3.874.270
7.000 – 7.999	367	\$ 3.427.413	\$ 2.077.220	\$ 3.531.274	\$ 3.842.857
6.000 – 6.999	365	\$ 3.408.735	\$ 2.065.900	\$ 3.512.030	\$ 3.821.915
5.500 – 5.999	362	\$ 3.380.718	\$ 2.048.920	\$ 3.483.164	\$ 3.790.502
5.000 – 5.499	360	\$ 3.362.040	\$ 2.037.600	\$ 3.463.920	\$ 3.769.560
4.500 – 4.999	357	\$ 3.334.023	\$ 2.020.620	\$ 3.435.054	\$ 3.738.147
4.000 – 4.499	355	\$ 3.315.345	\$ 2.009.300	\$ 3.415.810	\$ 3.717.205
3.500 – 3.999	351	\$ 3.277.989	\$ 1.986.660	\$ 3.377.322	\$ 3.675.321
3.000 – 3.499	347	\$ 3.240.633	\$ 1.964.020	\$ 3.338.834	\$ 3.633.437
2.500 – 2.999	341	\$ 3.184.599	\$ 1.930.060	\$ 3.281.102	\$ 3.570.611
2.000 – 2.499	334	\$ 3.119.226	\$ 1.890.440	\$ 3.213.748	\$ 3.497.314
1.500 – 1.999	323	\$ 3.016.497	\$ 1.828.180	\$ 3.107.906	\$ 3.382.133
1.000 – 1.499	306	\$ 2.857.734	\$ 1.731.960	\$ 2.944.332	\$ 3.204.126
900 – 999	278	\$ 2.596.242	\$ 1.731.960	\$ 2.674.916	\$ 2.910.938
800 – 899	270	\$ 2.521.530	\$ 1.731.960	\$ 2.597.940	\$ 2.827.170
700 – 799	260	\$ 2.428.140	\$ 1.731.960	\$ 2.501.720	\$ 2.722.460
600 – 699	249	\$ 2.325.411	\$ 1.731.960	\$ 2.395.878	\$ 2.607.279
500 – 599	235	\$ 2.194.665	\$ 1.731.960	\$ 2.261.170	\$ 2.460.685

B. Valores netos por **JORNADAS** de aplicación **EN TERRENO**:

Considera el valor de <b>un</b> encuestador en terreno, por:								
<b>UN DÍA HÁBIL</b>			<b>UNA SEMANA COMPLETA</b>			<b>15 DÍAS CORRIDOS</b>		
EN JORNADAS, DE:			EN JORNADAS, DE:			EN JORNADAS, DE:		
4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS
\$ 42.000	\$ 70.000	\$ 85.000	\$ 210.000	\$ 350.000	\$ 425.000	\$ 630.000	\$ 1.050.000	\$ 1.275.000

**Nota:** El plazo de entrega del informe de análisis y resultados será acordado con el Proveedor, no obstante, esta **nunca podrá ser superior a un mes**.

C. Valores netos por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas en **TERRENO**:

Valor neto por la aplicación de las siguientes “cantidades” de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.675.360	\$ 1.884.780	\$ 2.094.200
(*) 15 días hábiles			(*) 25 días hábiles			(*) 35 días hábiles			

(\*) Plazos máximos de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes, contados desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo.

D. Valores netos por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas de manera **DIGITAL**.

Valor neto por la aplicación de las siguientes “cantidades” de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000
(*) 12 días hábiles			(*) 20 días hábiles			(*) 30 días hábiles			

(\*) Plazos máximos de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes, contados desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo.

E. Valores netos por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas de manera **TELEFÓNICA**.

Valor neto por la aplicación de las siguientes “cantidades” de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.415.000	\$ 1.681.020	\$ 1.867.800
(*) 12 días hábiles			(*) 20 días hábiles			(*) 30 días hábiles			

(\*) Plazos máximos de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes, contados desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo.





Se desempeñará como Inspector Municipal del Contrato (IMC), Ruth Ramirez Calderón, RUT. N° 13.677.058-6, perteneciente a la Dirección de Administración Municipal.

Saluda atentamente a Ud.,

  
  
 V°B° Jurídica

  
  
 V°B° Administración Municipal

  
 PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
 SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN  


  
 V°B° Control

  
  
 V°B Alcaldesa

  
 LFAT/MCG/MEC  
 Distribución

5.6.  
 317  
 21-2-20



soyprovidencia

Nº OBLIGACIÓN

025-2020

FECHA

13/02/2020

### CONTROL DE REGISTRO DE OBLIGACIONES

(DOCUMENTO DE RESPALDO PRESUPUESTARIO)

GASTO QUE ORIGINA LA OBLIGACION: LICITACIÓN PRIVADA "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"  
ID 2490-2-B220

EMPRESA : ACTIVA RESEARCH S.A.  
RUT: 76.069.565-3

SOLICITADO POR : SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

MEMORÁNDUM Nº 3.053 FECHA : 13 DE FEBRERO DE 2020

SALDO PRESUPUESTARIO A LA FECHA :	M\$	<u>79.200</u>	<b>VALORES OFERTADOS</b> (EXENTOS DE IVA)
MONTO DE LA OBLIGACION 2020:	M\$	<u>24.862</u>	AÑO 2020: 500 UTM (\$24.861.500) VALOR UTM FEBRERO 2020: \$49.723
SALDO PRESUPUESTARIO ACTUALIZADO:	M\$	<u>54.339</u>	AÑO 2021: 500 UTM
			<b>VALOR TOTAL CONTRATO</b> <b>1.000 UTM (24 MESES)</b>

CUENTA:

SUBTÍTULO **22** ITEM **11** ASIG. **001** SUB ASIG. **002** SUB SUB ASIG.

SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO **02** CÓDIGO CR O CMP **27.03.01**

DENOMINACIÓN : CONSULTORÍA TÉCNICAS ÁREAS PROYECTOS ESTRATÉGICOS

USO EXCLUSIVO SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

RVQ/DCN/CJP

V°B° SECPA



**INFORME DE APERTURA Y EVALUACIÓN LICITACION 2490-2-B220.  
“MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA  
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**

DE : COMISION DE EVALUACIÓN

A : SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

Providencia, 06 febrero 2020

Habiéndose constituido la comisión de evaluación los días 5 y 6 de febrero de 2020, dando curso a la revisión de los antecedentes y evaluación de la licitación ID: 2490-2-B220, denominada “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, de acuerdo a las bases y demás antecedentes que regularon el citado proceso licitatorio, a continuación, se explica la metodología de trabajo y sus resultados:

**1. INTEGRANTES DE LA COMISIÓN EVALUADORA.**

La Comisión Evaluadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo N°3 de las Bases Administrativas Especiales y al Decreto EX N° 17 de fecha 08 de enero de 2020, se constituye con los siguientes integrantes:

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>UNIDAD A LA QUE PERTENECE</b>
Juliette Rubilar Valenzuela	Secretaría Comunal de Planificación
Carlos Jara Parada	Secretaría Comunal de Planificación
Ruth Ramírez Calderón	Administración Municipal

**2. INFORME DE LOS HITOS DEL PROCESO**

- a) El presente proceso concursal corresponde a una Licitación Privada, a la cual fueron invitados los siguientes proveedores del rubro:
- Ipsos SpA.
  - Adimark Investigaciones de Mercado Ltda.
  - Activa Research S.A.
  - Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A.
  - Pontificia Universidad Católica de Chile.
  - Universidad de Chile.
- b) Conforme al cronograma del proceso, a las 11:00 horas del día 13 de enero 2020, se llevó a cabo la charla informativa del proceso, actividad de asistencia voluntaria, a la cual asistieron los siguientes oferentes:
- Pontificia Universidad Católica de Chile.
  - Consultores Asociados de Marketing CADEM S.A.
  - In Situ Partners.
- c) Respecto de la etapa de consultas, se recibieron sólo 2, las cuales fueron contestadas en tiempo y forma, sancionándose dicho acto con DEX N°133/20, donde se incorporó además una aclaración.
- d) La fecha de cierre del proceso, en primera instancia, se fijó para el día 30 de enero del año en curso, no obstante, se consideró su extensión en 2 días hábiles en el caso de recibir 2 ofertas o menos, hecho ocurrido, por lo cual el cierre definitivo del proceso fue el día 3 de febrero.





### 3. OFERENTES

A continuación, se señalan los participantes del proceso en base a información contenida en el Formulario N°1 "Individualización del Oferente" de cada oferta aceptada e información del Portal Mercado Público:

OFERENTE	:	ACTIVA RESEARCH SA.
RUT	:	76.069.565-3
CHILE PROVEEDORES	:	Hábil
DOMICILIO	:	Av. Providencia 1760 Oficina 1804
TELÉFONO	:	56 2 2 7513000
E-MAIL	:	: info@activaresearch.cl
ESTADO OFERTA	:	Admisible

OFERENTE	:	Consultores Asociados de Marketing CADEM
RUT	:	96.583.240-8
CHILE PROVEEDORES	:	Hábil
DOMICILIO	:	Nueva de Lyon 145, piso -1
TELÉFONO	:	56224386500
E-MAIL	:	martin.schuster@cadem.cl
ESTADO OFERTA	:	Admisible

### 4. REVISIÓN DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS DE LA OFERTA

		ACTIVA RESEARCH	CADEM
a	Garantía de seriedad de la oferta	Cumple	Cumple
b	Formulario N° 1: Identificación del proponente, aceptación de bases y declaración de habilidad para contratar con el estado	Cumple	Cumple
c	Formulario N° 2: Declaración de experiencia del oferente	Cumple	Cumple
d	Propuesta técnica	Cumple	Cumple
e	Oferta económica a señalar en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	Cumple	Cumple
f	Formulario N° 3 Oferta económica - Listado de Precios Unitarios	Cumple	Cumple





## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Habiéndose revisado la formalidad de las ofertas y los antecedentes técnicos de cada una de ellas, se procedió a aplicar la pauta de evaluación de acuerdo al punto 4 de las Bases Administrativas Especiales. A continuación, su detalle:

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO												
OFERTA ECONÓMICA	89%	<p><b>OFERTA ECONÓMICA “LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”:</b> Se realizará la sumatoria de la totalidad de los precios unitarios informados en el Formulario N° 3 y, al resultado obtenido, se le aplicará la siguiente fórmula de cálculo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\frac{\text{Mejor Oferta Económica} * 100 * 89\%}{\text{Oferta a Evaluar}}</math> </div>												
EXPERIENCIA	10%	<p>Corresponde a las experiencias declaradas a través del Formulario N° 2, siempre que éstas se encuentren debidamente acreditadas conforme a lo indicado en el punto 2, letra B.1 de las presentes Bases. Éstas serán evaluadas como a continuación se detalla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 4 experiencias.</td> <td>100 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 experiencias.</td> <td>80 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 experiencias.</td> <td>40 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 experiencia.</td> <td>10 * 10%</td> </tr> <tr> <td>No declara o no acredita debidamente su experiencia.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Acredita debidamente 4 experiencias.	100 * 10%	Acredita debidamente 3 experiencias.	80 * 10%	Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 10%	Acredita debidamente 1 experiencia.	10 * 10%	No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0
DETALLE	PUNTAJE													
Acredita debidamente 4 experiencias.	100 * 10%													
Acredita debidamente 3 experiencias.	80 * 10%													
Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 10%													
Acredita debidamente 1 experiencia.	10 * 10%													
No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0													
CUMPLIMIENTO O REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	1%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presenta una oferta clara y completa, entregando dentro del plazo original la totalidad de antecedentes solicitados en las bases que rigieron el proceso.</td> <td>100 * 1%</td> </tr> <tr> <td>Es necesario solicitar la presentación de antecedentes omitidos y/o es necesario que la comisión evaluadora interprete su antecedentes por falta de claridad o errores formales o menores (siempre que ello no altere su oferta).</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	Presenta una oferta clara y completa, entregando dentro del plazo original la totalidad de antecedentes solicitados en las bases que rigieron el proceso.	100 * 1%	Es necesario solicitar la presentación de antecedentes omitidos y/o es necesario que la comisión evaluadora interprete su antecedentes por falta de claridad o errores formales o menores (siempre que ello no altere su oferta).	0						
DESCRIPCIÓN	PUNTAJE													
Presenta una oferta clara y completa, entregando dentro del plazo original la totalidad de antecedentes solicitados en las bases que rigieron el proceso.	100 * 1%													
Es necesario solicitar la presentación de antecedentes omitidos y/o es necesario que la comisión evaluadora interprete su antecedentes por falta de claridad o errores formales o menores (siempre que ello no altere su oferta).	0													

## 6. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN:

### EVALUACIÓN OFERTA ECONOMICA

#### A. Valores por TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TÉCNICA DE APLICACIÓN,

ENCUESTA TELEFÓNICA		ACTIVA RESEARCH	CADEM
UNIVERSO	MUESTRA MIN		
30.000 - 100.000	385	3.595.515	2.502.500
20.000 - 29.999	380	3.548.820	2.470.000
15.000 - 19.999	377	3.520.803	2.450.500
10.000 - 14.999	375	3.502.125	2.437.500
8.000 - 9.999	370	3.455.430	2.405.000
7.000 - 7.999	367	3.427.413	2.385.500
6.000 - 6.999	365	3.408.735	2.372.500
5.500 - 5.999	362	3.380.718	2.353.000
5.000 - 5.499	360	3.362.040	2.340.000
4.500 - 4.999	357	3.334.023	2.784.600
4.000 - 4.499	355	3.315.345	2.769.000
3.500 - 3.999	351	3.277.989	2.737.800
3.000 - 3.499	347	3.240.633	2.706.600
2.500 - 2.999	341	3.184.599	2.659.800
2.000 - 2.499	334	3.119.226	2.605.200
1.500 - 1.999	323	3.016.497	2.519.400
1.000 - 1.499	306	2.857.734	2.585.700
900 - 999	278	2.596.242	2.349.100
800 - 899	270	2.521.530	2.281.500
700 - 799	260	2.428.140	2.197.000
600 - 699	249	2.325.411	2.104.050
500 - 599	235	2.194.665	1.985.750
<b>TOTAL</b>		<b>68.613.633</b>	<b>54.002.000</b>



ENCUESTA DIGITAL	
UNIVERSO	MUESTRA MIN
30.000 - 100.000	385
20.000 - 29.999	380
15.000 - 19.999	377
10.000 - 14.999	375
8.000 - 9.999	370
7.000 - 7.999	367
6.000 - 6.999	365
5.500 - 5.999	362
5.000 - 5.499	360
4.500 - 4.999	357
4.000 - 4.499	355
3.500 - 3.999	351
3.000 - 3.499	347
2.500 - 2.999	341
2.000 - 2.499	334
1.500 - 1.999	323
1.000 - 1.499	306
900 - 999	278
800 - 899	270
700 - 799	260
600 - 699	249
500 - 599	235

TOTAL

ACTIVA RESEARCH	CADEM
2.179.100	1.732.500
2.150.800	1.710.000
2.133.820	1.696.500
2.122.500	1.687.500
2.094.200	1.665.000
2.077.220	1.651.500
2.065.900	1.642.500
2.048.920	1.629.000
2.037.600	1.620.000
2.020.620	1.927.800
2.009.300	1.917.000
1.986.660	1.895.400
1.964.020	1.873.800
1.930.060	1.841.400
1.890.440	1.803.600
1.828.180	1.744.200
1.731.960	1.790.100
1.731.960	1.626.300
1.731.960	1.579.500
1.731.960	1.521.000
1.731.960	1.456.650
1.731.960	1.374.750
<b>42.931.100</b>	<b>37.386.000</b>

ENCUESTA EN TERRENO IN SITU	
UNIVERSO	MUESTRA MIN
30.000 - 100.000	385
20.000 - 29.999	380
15.000 - 19.999	377
10.000 - 14.999	375
8.000 - 9.999	370
7.000 - 7.999	367
6.000 - 6.999	365
5.500 - 5.999	362
5.000 - 5.499	360
4.500 - 4.999	357
4.000 - 4.499	355
3.500 - 3.999	351
3.000 - 3.499	347
2.500 - 2.999	341
2.000 - 2.499	334
1.500 - 1.999	323
1.000 - 1.499	306
900 - 999	278
800 - 899	270
700 - 799	260
600 - 699	249
500 - 599	235

TOTAL

ACTIVA RESEARCH	CADEM
3.704.470	3.311.000
3.656.360	3.268.000
3.627.494	3.242.200
3.608.250	3.225.000
3.560.140	3.182.000
3.531.274	3.156.200
3.512.030	3.139.000
3.483.164	3.113.200
3.463.920	3.096.000
3.435.054	3.684.240
3.415.810	3.663.600
3.377.322	3.622.320
3.338.834	3.581.040
3.281.102	3.519.120
3.213.748	3.446.880
3.107.906	3.333.360
2.944.332	3.421.080
2.674.916	3.108.040
2.597.940	3.018.600
2.501.720	2.906.800
2.395.878	2.783.820
2.261.170	2.627.300
<b>70.692.834</b>	<b>71.448.800</b>





ENCUESTA EN TERRENO EN HOGARES	
UNIVERSO	MUESTRA MIN
30.000 - 100.000	385
20.000 - 29.999	380
15.000 - 19.999	377
10.000 - 14.999	375
8.000 - 9.999	370
7.000 - 7.999	367
6.000 - 6.999	365
5.500 - 5.999	362
5.000 - 5.499	360
4.500 - 4.999	357
4.000 - 4.499	355
3.500 - 3.999	351
3.000 - 3.499	347
2.500 - 2.999	341
2.000 - 2.499	334
1.500 - 1.999	323
1.000 - 1.499	306
900 - 999	278
800 - 899	270
700 - 799	260
600 - 699	249
500 - 599	235

ACTIVA RESEARCH	CADEM
4.031.335	6.275.500
3.978.980	6.194.000
3.947.567	6.145.100
3.926.625	6.112.500
3.874.270	6.031.000
3.842.857	5.982.100
3.821.915	5.949.500
3.790.502	5.900.600
3.769.560	5.868.000
3.738.147	6.982.920
3.717.205	6.943.800
3.675.321	6.865.560
3.633.437	6.787.320
3.570.611	6.669.960
3.497.314	6.533.040
3.382.133	6.317.880
3.204.126	6.484.140
2.910.938	5.890.820
2.827.170	5.721.300
2.722.460	5.509.400
2.607.279	5.276.310
2.460.685	4.979.650
<b>TOTAL</b>	<b>76.930.437</b>
	<b>135.420.400</b>

**B. Valores netos por JORNADAS de aplicación EN TERRENO:**  
 Considera el valor de un encuestador en terreno, por:

UN DÍA HABIL, EN JORNADAS, DE:
4 HORAS
6 HORAS
8 HORAS

ACTIVA RESEARCH	CADEM
42.000	8.150.000
70.000	12.225.000
85.000	16.300.000
<b>TOTAL</b>	<b>197.000</b>
	<b>36.675.000</b>

UNA SEMANA COMPLETA, EN JORNADAS, DE:
4 HORAS
6 HORAS
8 HORAS

ACTIVA RESEARCH	CADEM
210.000	456.400
350.000	684.600
425.000	912.800
<b>TOTAL</b>	<b>985.000</b>
	<b>2.053.800</b>

15 DIAS CORRIDOS, EN JORNADAS, DE:
4 HORAS
6 HORAS
8 HORAS

ACTIVA RESEARCH	CADEM
630.000	8.802.000
1.050.000	13.203.000
1.275.000	17.604.000
<b>TOTAL</b>	<b>2.955.000</b>
	<b>39.609.000</b>

**C. Valores netos por CANTIDAD de encuestas aplicadas en TERRENO.**  
 Considera el valor neto por la aplicación de las siguientes **"cantidades"** de encuestas:

CANTIDADES
20
40
60
80
100
120
140
160
180
200

ACTIVA RESEARCH	CADEM
1.415.000	1.076.000
1.415.000	1.402.000
1.415.000	1.728.000
1.415.000	1.904.000
1.415.000	2.230.000
1.415.000	2.556.000
1.415.000	2.782.000
1.675.360	3.108.000
1.884.780	343.000
2.094.200	3.760.000
<b>TOTAL</b>	<b>15.559.340</b>
	<b>20.889.000</b>





D. Valores netos por CANTIDAD de encuestas aplicadas de manera DIGITAL.  
 Considera el valor neto por la aplicación de las siguientes "cantidades" de encuestas:

CANTIDADES
20
40
60
80
100
120
140
160
180
200

	ACTIVA RESEARCH	CADEM
	1.415.000	840.000
	1.415.000	930.000
	1.415.000	1.020.000
	1.415.000	1.110.000
	1.415.000	1.200.000
	1.415.000	1.290.000
	1.415.000	1.380.000
	1.415.000	1.470.000
	1.415.000	1.560.000
	1.415.000	1.650.000
<b>TOTAL</b>	<b>14.150.000</b>	<b>12.450.000</b>

E. Valores netos por CANTIDAD de encuestas aplicadas de manera TELEFÓNICA.  
 Considera el valor neto por la aplicación de las siguientes "cantidades" de encuestas:

CANTIDADES
20
40
60
80
100
120
140
160
180
200

	ACTIVA RESEARCH	CADEM
	1.415.000	980.000
	1.415.000	1.110.000
	1.415.000	1.240.000
	1.415.000	1.370.000
	1.415.000	1.500.000
	1.415.000	1.630.000
	1.415.000	1.760.000
	1.415.000	1.890.000
	1.681.020	2.020.000
	1.867.800	2.150.000
<b>TOTAL</b>	<b>14.868.820</b>	<b>15.650.000</b>

**TABLA RESUMEN PUNTAJES**

	ACTIVA RESEARCH		CADEM	
	DETALLE	PUNTAJE	DETALLE	PUNTAJE
<b>SUMATORIA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS</b>	307.883.164	89	425.584.000	64
<b>EXPERIENCIAS ACREDITADAS</b>	6	10	5	10
<b>CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES</b>	Cumple	1	Cumple	1
	<b>PUNTAJE FINAL</b>	<b>100</b>	<b>PUNTAJE FINAL</b>	<b>75</b>

**7. CONVENIENCIA DE ADJUDICAR**

Considerando que el servicio licitado, que se plantea como un contrato a serie de precios unitarios, contra requerimientos variable, se tomaron los valores de contratos anteriores a modo de evaluar la conveniencia de adjudicar. Al respecto, se debe señalar que:

- o El año 2011 se adjudicó mediante contratación directa a la empresa ADIMARK la aplicación de encuestas telefónicas en servicios municipales. Su valor total fue de \$16.678.552.
- o El año 2012 se adjudicó mediante licitación pública a la misma empresa para la aplicación de encuestas telefónicas en 7 servicios municipales, considerando diferentes tamaños de muestras. Su valor total fue de \$17.455.000.
- o Con los valores ofertados por el proveedor que obtiene mayor puntaje en el presente proceso, dicho estudio costaría \$20.494.860, lo que se traduce en un 7.2% más económico que el contrato anterior traído a valor presente.



**Calculadora IPC**

Calculadora IPC, es una aplicación desarrollada por el Instituto Nacional de Estadísticas que permite calcular la tasa de variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) entre dos periodos. Adicionalmente, a través de esta herramienta es posible actualizar valores monetarios expresados en pesos. Los resultados obtenidos en la calculadora pueden ser descargados en diferentes formatos para su impresión.

Revisé la actualización del [manual métodos y uso IPC 2019=100](#), con los ajustes y mejoras de la calculadora IPC. En este encontrarás ejemplos prácticos para su utilización.

---

**Periodo de Cálculo**

Inicio: Agosto 2012  
 Término: Diciembre 2019  
 Valor a Ajustar: 17455000

**Variación del periodo**

Agosto 2012 a Diciembre 2019

**25,9 %**

Valor ajustado : 21.979.126

Nota: Internamente se realizan los cálculos con 12 decimales y las variaciones resultantes corresponden a las series empalmadas para fines de reajustabilidad.

### 8. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

<b>LICITACIÓN</b>	Medición de la satisfacción de usuarios y beneficiarios de los servicios de la municipalidad de Providencia
<b>ID EN <a href="http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL">WWW.MERCADOPUBLICO.CL</a></b>	2490-2-B220,
<b>OFERENTE</b>	ACTIVA RESEARCH SA.
<b>RUT</b>	76.069.565-3
<b>CHILE PROVEEDORES</b>	Hábil
<b>DOMICILIO</b>	Av. Providencia 1760 Oficina 1804
<b>TELÉFONO</b>	56 2 2 7513000
<b>E-MAIL</b>	info@activaresearch.cl
<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>	100 puntos

  
**JULIETTE RUBILAR VALENZUELA**  
 RUT: [REDACTED]  
 Secretaría Comunal de Planificación

  
**CARLOS JARA PARADA**  
 RUT: [REDACTED]  
 Secretaría Comunal de Planificación

  
**RUTH RAMIREZ CALDERON**  
 RUT: [REDACTED]  
 Administración Municipal

**Nota:** Cabe señalar que cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora arriba firmantes declaran no tener conflicto de interés alguno en relación a los oferentes que participan del presente proceso licitatorio (Art. 37 Reglamento Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios).



**ACTA APERTURA PROPUESTA PRIVADA  
ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS**

PROPUESTA: "MEDICION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"  
DECRETO ALCALDICIO EX. N° 17 DE 8 DE ENERO DE 2020.- MODIFICADO POR ACLARACION N° 1 Y RESPUESTAS A CONSULTAS N° 1 Y N° 2.-  
FECHA DE APERTURA: 3 DE FEBRERO DE 2020, CRONOGRAMA AMPLIADO POR EL PORTAL [WWW.MERCADO PUBLICO.CL](http://WWW.MERCADO PUBLICO.CL)

HORA APERTURA: 15:30 HORAS  
N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON 2 /

PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

NOMBRE PROPONENTE Y RUT	INGRESO POR EL PORTAL	GARANTIA POR SERIEDAD OFERTA \$500.000 VIGENCIA MINIMA AL 31 DE MARZO DE 2020		IDENTIFICACION DEL PROPONENTE, ACEPTACION DE BASES Y DECLARACION DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO FORMULARIO N° 1
		FISICA	DIGITAL	
ACTIVA RESEARCH S.A	76.069.565-3	✓	✓	✓
CONSULTORIOS CADEM S.A	96.583.240-8	✓	✓	✓
/	/	/	/	/
/	/	/	/	/

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:

  
GUILLERMO RISOPATRON INIGUEZ  
DIRECTOR DE CONTROL

  
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION



MRMQ/ENGE/cbo.-

**ACTA APERTURA PROPUESTA PRIVADA  
ANTECEDENTES TECNICOS**

PROPUESTA: "MEDICION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"  
DECRETO ALCALDICIO EX. N°17 DE 8 DE ENERO DE 2020.- MODIFICADO POR ACLARACION N° 1 Y RESPUESTAS A CONSULTAS N° 1 Y N° 2.-  
FECHA DE APERTURA: 3 DE FEBRERO DE 2020, CRONOGRAMA AMPLIADO POR EL PORTAL WWW.MERCADO PUBLICO.CL

PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

HORA APERTURA: 15:30 HORAS  
N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON 2 /

NOMBRE PROPONENTE	CUMPLE ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS QUE SE INDICAN	DECLARACION DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE		PROPUESTA TECNICA
		FORMULARIO N°2	RESPALDOS	
ACTIVA RESEARCH S.A	76.069.565-3	✓	✓	✓
CONDUCTORES CADEM S.A	96.583.240-8	✓	✓	✓
/	/	/	/	/
/	/	/	/	/

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:

  
GUILLERMO RISOPATRON INIGUEZ  
DIRECTOR DE CONTROL

  
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION



MRMQ/ENGE/cbo.-

### ACTA APERTURA PROPUESTA PRIVADA OFERTA ECONOMICA

PROPUESTA: "MEDICION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"  
DECRETO ALCALDICIO EX. N°17 DE 8 DE ENERO DE 2020.- MODIFICADO POR ACLARACION N°1 Y RESPUESTAS A CONSULTAS N°1 Y N°2.-  
FECHA DE APERTURA: 3 DE FEBRERO DE 2020, CRONOGRAMA AMPLIADO POR EL PORTAL [WWW.MERCADO PUBLICO.CL](http://WWW.MERCADO PUBLICO.CL)

HORA APERTURA: 15:30 HORAS  
N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON 2 /

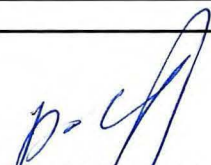
PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

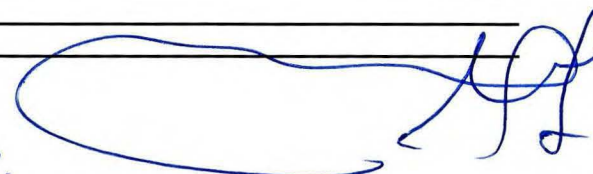
NOMBRE PROPONENTE	CUMPLE ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS QUE SE INDICAN	OFERTA ECONOMICA FORMULARIO N°3
ACTIVA RESEARCH S.A 76 069.565-3	✓	✓ ANEXO I
CONDUCTORES CADEM S.A 96.583.240-8	✓	✓ ANEXO II
/	/	/
/	/	/

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:

  
GUILLERMO RISOPATRON IÑIGUEZ  
DIRECTOR DE CONTROL

  
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION

**FORMULARIO N° 1**  
**ANEXO ADMINISTRATIVO**

LICITACIÓN	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA.
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y  
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO****A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE** (solo para persona natural)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	:	
-----------------------	---	--

R.U.T.	:	
--------	---	--

DIRECCIÓN	:	
-----------	---	--

TELÉFONO	:	
----------	---	--

E - MAIL	:	
----------	---	--

**B. RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES** (solo para persona jurídica)

ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN	:	28 de Agosto del 2009
-----------------------------------	---	-----------------------

RUT	:	76.069.565-3
-----	---	--------------

RAZÓN SOCIAL	:	ACTIVA RESEARCH SA.
--------------	---	---------------------

DIRECCIÓN	:	Av. Providencia 1760 Oficina 1804
-----------	---	-----------------------------------

TELÉFONO	:	56 2 2 7513000
----------	---	----------------

E - MAIL	:	<a href="mailto:info@activaresearch.cl">info@activaresearch.cl</a>
----------	---	--

FECHA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	28 de Agosto del 2009
---------------------------------------	---	-----------------------

<b>SOCIOS</b> (en caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades).	:	<b>Nombre</b>	<b>Rut</b>
		RAMON ALBERTO CAVIERES TOBAR	10473649-1
		ASESORIAS E INVERSIONES PLMIC SPA	76189439-0
		ASESORIAS E INVERSIONES EVB LIMITADA	76189444-7
		ASESORIAS E INVERSIONES DE LA RIVA LIMITADA	76189459-5

ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	Sociedad Anónima Cerrada
-----------------------------------	---	--------------------------





<b>NOMBRE DIRECTORES</b> - En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima. - En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.	:	<u>Ramon Alberto Cavieres Tobar</u> <u>Patricio Hernan Rojas Broughton</u> <u>Rodrigo Fernando de La Riva Espinosa</u> <u>Eduardo francisco Viveros Bello</u>
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	<b>Ramon Alberto Cavieres Tobar</b>
<b>RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	<b>10.473.649-1</b>
<b>DURACIÓN</b>	:	<b>Indefinida</b>

**C. ACEPTACIÓN DE BASES**

Mediante el presente formulario declaro:

1. Conocer y aceptar en todas sus partes, las condiciones establecidas en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos, Respuestas a las Consultas y las Aclaraciones (de haberlas), que rigieron la Propuesta.
2. Haber estudiado todos los antecedentes y verificado las Bases de la propuesta.
3. Estar conforme con las condiciones generales de la Propuesta, incluidas las observaciones y aclaraciones si las hubiere.

**D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

1. **No haber sido condenado**, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1º, del artículo 4º de la Ley N°19.886, de Compras Públicas);
2. **No tener las inhabilidades** establecidas en el inciso 6º, del artículo 4º de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y;
3. **No estar la persona jurídica** oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, de los artículos 8º y 10º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Representante Lega  
Socio Director Representante Legal

Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, cada uno de los integrantes de ésta deberá completar el presente formulario, al igual que firmarlo e ingresarlo al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) como parte de sus anexos administrativos

**NOTA:** Los oferentes deberán tener especial cuidado en que la identificación incluida en el presente formulario, sea coincidente con la de su calidad de Proveedor a través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), toda vez que de existir diferencias entre los datos de identificación, implicará que su oferta sea rechazada durante el proceso.  
Este documento deberá ser ingresado en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) como Anexo Administrativo, antes de la hora y "FECHA DE CIERRE" de dicho proceso en el Portal.

**FORMULARIO N°2  
ANEXO TÉCNICO**
**EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

<b>LICITACIÓN</b>	<b>:</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA.</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>:</b>	<b>PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>

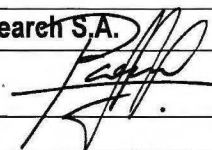
<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	<b>Activa Research S.A.</b>
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	<b>76.069.565-3</b>

**RESUMEN DE CONTRATOS EJECUTADOS O EN EJECUCIÓN:**

<b>MANDANTE</b>	<b>NOMBRE U OBJETO DEL CONTRATO</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>DOCUMENTO CON EL QUE ACREDITA</b>
<b>Municipalidad de Las Condes</b>	<b>Elaboración, aplicación y Análisis de encuesta de Percepción Ciudadana – Satisfacción de Clientes</b>	<b>Enero 2015</b>	<b>Orden de compra</b>
<b>Ministerio de Hacienda</b>	<b>Estudio Línea base de satisfacción: Programa de Modernización del estado en INE, SERNAC, Chile Atiende y Chile Compras</b>	<b>Octubre/Noviembre 2015 – Julio 2016</b>	<b>Certificado Cliente + Contrato</b>
<b>Banco Santander</b>	<b>Estudio Tracking Satisfacción Clientes (Cati – Cawi)</b> <b>Estudio Tracking Satisfacción Clientes Competencia (Cati – Cawi)</b>	<b>Noviembre 2017 a la fecha</b>	<b>Certificado Cliente</b>
<b>Asociación Chilena de Seguridad</b>	<b>Tracking Satisfacción clientes preferenciales</b> <b>Tracking Satisfacción Grandes Clientes</b> <b>Tracking satisfacción clientes preferenciales Regionales</b> <b>Tracking satisfacción clientes PYME</b>	<b>Mayo 2018 a la fecha</b>	<b>Certificado Cliente</b>
<b>Servel</b>	<b>Encuesta de Percepción Ciudadana</b>	<b>Septiembre 2018 – Noviembre 2018</b>	<b>Certificado + OC Cliente</b>
<b>Aguas Andinas</b>	<b>Servicio de Medicion de Experiencia Clientes</b>	<b>Febrero 2018 a la fecha</b>	<b>Contrato Cliente</b>

*Se hace presente que para obtener el máximo puntaje basta que declare y acredite debidamente un máximo de 5 experiencias, que cumplan con los requisitos contemplados en el punto 2 letra b.1. de las bases administrativas especiales. En caso que declare más de 5 experiencias, sólo se evaluarán las 5 primeras declaradas.*



Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	<b>Ramon Alberto Cavieres Tobar</b>
Nombre del oferente	<b>Activa Research S.A.</b>
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	<b>24-01-2020</b>



**NUEVO FORMULARIO N°3 MODIFICADO**  
**ANEXO ECONÓMICO**

**“OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”**

LICITACIÓN	:	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA.
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	ACTIVA RESEARCH S.A.
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	76.069.565-3

A. Valores por **TAMAÑO DE LA MUESTRA Y TÉCNICA DE APLICACIÓN**, teniendo en consideración que el plazo que va desde la elaboración de la encuesta y hasta la entrega del correspondiente informe de análisis de sus resultados, será de **hasta 2 meses**.

SERVICIOS A LA COMUNIDAD y/o SERVICIOS SOCIALES					
POBLACIÓN	TAMAÑO DE LA MUESTRA	A una población de la cual se poseen los número telefónicos de contacto	A una población de la cual se poseen correos electrónicos de contacto	Se requiere aplicación presencial del instrumento	
		ENCUESTA TELEFÓNICA (valores neto)	ENCUESTA DIGITAL (valores neto)	ENCUESTA PRESENCIAL EN TERRENO (valores neto)	
				IN SITU	EN HOGARES
30.000 – 100.000	385	\$ 3.595.515	\$2.179.100	\$ 3.704.470	\$ 4.031.335
20.000 - 29.999	380	\$ 3.548.820	\$2.150.800	\$ 3.656.360	\$ 3.978.980
15.000 – 19.999	377	\$ 3.520.803	\$2.133.820	\$ 3.627.494	\$ 3.947.567
10.000 - 14.999	375	\$ 3.502.125	\$2.122.500	\$ 3.608.250	\$ 3.926.625
8.000 - 9.999	370	\$ 3.455.430	\$2.094.200	\$ 3.560.140	\$ 3.874.270
7.000 - 7.999	367	\$ 3.427.413	\$2.077.220	\$ 3.531.274	\$ 3.842.857
6.000 – 6.999	365	\$ 3.408.735	\$2.065.900	\$ 3.512.030	\$ 3.821.915
5.500 – 5.999	362	\$ 3.380.718	\$2.048.920	\$ 3.483.164	\$ 3.790.502
5.000 – 5.499	360	\$ 3.362.040	\$2.037.600	\$ 3.463.920	\$ 3.769.560
4.500 – 4.999	357	\$ 3.334.023	\$2.020.620	\$ 3.435.054	\$ 3.738.147
4.000 – 4.499	355	\$ 3.315.345	\$2.009.300	\$ 3.415.810	\$ 3.717.205
3.500 – 3.999	351	\$ 3.277.989	\$1.986.660	\$ 3.377.322	\$ 3.675.321
3.000 – 3.499	347	\$ 3.240.633	\$1.964.020	\$ 3.338.834	\$ 3.633.437
2.500 – 2.999	341	\$ 3.184.599	\$1.930.060	\$ 3.281.102	\$ 3.570.611
2.000 – 2.499	334	\$ 3.119.226	\$1.890.440	\$ 3.213.748	\$ 3.497.314
1.500 – 1.999	323	\$ 3.016.497	\$1.828.180	\$ 3.107.906	\$ 3.382.133
1.000 – 1.499	306	\$ 2.857.734	\$1.731.960	\$ 2.944.332	\$ 3.204.126
900 - 999	278	\$ 2.596.242	\$1.731.960	\$ 2.674.916	\$ 2.910.938
800 - 899	270	\$ 2.521.530	\$1.731.960	\$ 2.597.940	\$ 2.827.170
700 - 799	260	\$ 2.428.140	\$1.731.960	\$ 2.501.720	\$ 2.722.460
600 - 699	249	\$ 2.325.411	\$1.731.960	\$ 2.395.878	\$ 2.607.279
500 - 599	235	\$ 2.194.665	\$1.731.960	\$ 2.261.170	\$ 2.460.685

B. Valores netos por **JORNADAS** de aplicación **EN TERRENO**:

Considera el valor de <u>un</u> encuestador en terreno, por:								
UN DÍA HÁBIL			UNA SEMANA COMPLETA			15 DIAS CORRIDOS		
EN JORNADAS, DE:			EN JORNADAS, DE:			EN JORNADAS, DE:		
4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS	4 HORAS	6 HORAS	8 HORAS
\$42.000	\$70.000	\$85.000	\$210.000	\$ 350.000	\$ 425.000	\$ 630.000	\$1.050.000	\$1.275.000

**Nota:** El plazo de entrega del informe de análisis y resultados será acordado con el Proveedor, no obstante, esta nunca podrá ser superior a un mes.





C. Valores netos por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas en **TERRENO**.

Deberá indicar el valor neto por la aplicación de las siguientes "cantidades" de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.675.360	\$1.884.780	\$2.094.200
(*) 15 días hábiles			(*) 25 días hábiles			(*) 35 días hábiles			
(*) Plazos máximos de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes, contados desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo.									

D. Valores netos por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas de manera **DIGITAL**.

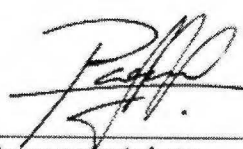
Deberá indicar el valor neto por la aplicación de las siguientes "cantidades" de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000
(*) 12 días hábiles			(*) 20 días hábiles			(*) 30 días hábiles			
(*) Plazos máximos de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes, contados desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo.									

E. Valores netos por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas de manera **TELEFÓNICA**.

Deberá indicar el valor neto por la aplicación de las siguientes "cantidades" de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.415.000	\$1.681.020	\$1.867.800
(*) 12 días hábiles			(*) 20 días hábiles			(*) 30 días hábiles			
(*) Plazos máximos de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes, contados desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo.									

SEÑALAR DOCUMENTO CON EL QUE SE REALIZARÁ EL PAGO	MARCAR CON "X"
Factura afecta a IVA	
Factura exenta de IVA	X
10% Honorarios	

El Formulario debe contener el precio en todas las líneas solicitadas, en caso de que el oferente deje en blanco el precio de una partida, se entenderá que el valor informado por el contratista es valor cero (\$0).

Nombre del Representante Legal	RAMON ALBERTO CAVIERES TOBAR
Nombre de la empresa	ACTIVA RESEARCH S.A.
Firma	 Representante Lega Socio Director Representante Legal
Fecha	30 de Enero de 2020

