



PROVIDENCIA, 08 ENE 2020

EX.Nº 14 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley Nº 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo Nº 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

**CONSIDERANDO:** 1.- Que mediante Memorándum Nº 51 de fecha 02 de enero de 2020, de la Administración Municipal, se solicita realizar un llamado a Licitación Privada para contratar el servicio de **"MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, conforme lo permite el Artículo 10º, numeral 7, Letra d), del Reglamento de la Ley 19.886, donde se detallan las circunstancias excepcionales en que procede este tipo de contratación, expresando lo siguiente: *"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"*.

2.- Que mediante Memorándum Nº 79 de fecha 03 de enero de 2020, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta privada para la contratación del servicio de **"MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**.-

**DECRETO:**

1.- Apruébense las Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta privada para la contratación del servicio de **"MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Invítese a participar en la licitación privada singularizada, precedentemente, a las siguientes empresas:

- A. IPSOS SPA,  
RUT.Nº 77.563.670-K
- B. ADIMARK INVESTIGACIONES DEMERCADO LTDA,  
RUT.Nº 83.625.300-0
- C. ACTIVA RESEARCH S.A,  
RUT.Nº 76.069.565-3
- D. CONSULTORES ASOCIADOS DE MARKETING CADEM S.A,  
RUT.Nº 96.583.240-8
- E. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE,  
RUT.Nº 81.698.900-0
- F. UNIVERSIDAD DE CHILE,  
RUT.Nº 60.910.000-1

3.- **PRESENTACIÓN DE CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), hasta las 10:00 horas del día 16 de enero de 2020.-

4.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), desde las 20:00 horas del 23 de enero de 2020.-



5.- **ENTREGA GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día 30 de enero de 2020, en la DIRECCIÓN DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N° 963, 2° Piso. -

6.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:00 horas del día 30 de enero de 2020

7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 30 de enero de 2020

8.- **GARANTÍAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N° 69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$500.000.-, con vigencia mínima hasta el 31 de marzo de 2020.-

9.- La encargada del proceso es doña **MARIANELA ESPINOLA CARVACHO**, de la Secretaría Comunal de Planificación. -

10.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el día 09 de enero de 2020.-

11.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para la contratación del "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- **JULIETTE RUBILAR VALENZUELA**  
RUT. [REDACTED]  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
- **CARLOS JARA PARADA**  
RUT. [REDACTED]  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
- **RUTH RAMÍREZ CALDERÓN**  
RUT. [REDACTED]  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Anótese, comuníquese y archívese.

  
**MARÍA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA**  
 Secretario Abogado Municipal



  
**EVELYN MATTHEI FORNET**  
 Alcaldesa

  
 PLH/RVQ/MJCG/MEC.-  
**Distribución:**  
 Interesados  
 Secretaría Comunal de Planificación  
 Administración Municipal  
 Dirección de Administración y Finanzas  
 Dirección de Control  
 Archivo  
 Decreto en Trámite \_\_\_\_\_/

MEMORANDO N°

79

ANTECEDENTE : No hay.

MATERIA

: Solicita aprobación de bases y autorización llamado a licitación privada para la contratación de "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"

- 3 ENE. 2023

PROVIDENCIA,

DE: SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

A: SRA. ALCALDESA  
EVELYN MATTHEI FORNET

Mediante el presente saludo cordialmente a Ud., y de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir el expediente relativo a la contratación, bajo la modalidad de licitación privada, de "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", con el fin de someterlo a su consideración y superior resolución.


El funcionario responsable administrativo de este proceso es Marianela Espinola Carvacho de la Secretaría Comunal de Planificación.


El funcionario responsable de las Bases Técnicas es doña Ruth Ramírez Calderón, de la Administración Municipal.


Con el fin de dar cumplimiento al punto N° 3 de las Bases Administrativas Especiales, me permito solicitar, además, tener a bien decretar a los siguientes funcionarios como integrante de la Comisión Evaluadora:


Juliette Rubilar Valenzuela	RUT [REDACTED]	Secretaría Comunal de Planificación
Carlos Jara Parada	RUT [REDACTED]	Secretaría Comunal de Planificación
Ruth Ramirez Calderón	Rut [REDACTED]	Administración Municipal


Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.


  
RODRIGO VARGAS QUIROZ  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

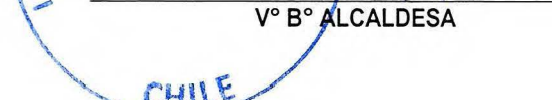



  
V° B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL





  
V° B° ALCALDESA

















  
LFAT/MJCG/MEC  
Distribución/

- Archivo Correlativos 2020  
- Archivo "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"



soy providencia

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MEMORÁNDO N° 51.-

MAT	Solicita realizar Licitación Privada.
ANT:	Bases Técnicas: Medición de la Satisfacción de Usuarios y Beneficiarios de servicios municipales.

DE : PAULINA LOBOS HERRERA  
ADMINISTRADORA MUNICIPAL

A : PATRICIA CABELLERO GIBBONS  
DIRECTORA DE SECPLA

Providencia, 02 de enero 2020

Junto con saludar

En relación a las Bases Técnicas enviadas durante el mes de Diciembre 2019, para contratar el servicio de "Medición de la Satisfacción de Usuarios y Beneficiarios de los Servicios de la Municipalidad de Providencia", se solicita realizar un llamado a **Licitación Privada** conforme lo permite el Artículo 10°, numeral 7, del Reglamento de la Ley 19.886, donde se detallan las circunstancias excepcionales en que procede este tipo de contratación, expresando lo siguiente:

*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.*

Lo anterior considerando:

Que, el Artículo 1° de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, expresa 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 se puede desprender que el actuar municipal debe atender a las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos, por lo que evidentemente resulta clave y fundamental comprender **qué hace que los ciudadanos estén satisfechos**, lo cual deberá ser analizado y medido, con el propósito de definir las acciones que permitan implementar las mejoras necesarias y posteriormente evaluar su cumplimiento.

Que, en este contexto, el municipio se ha planteado el logro del siguiente objetivo estratégico: "Evaluar la satisfacción de los usuarios de programas, servicios y actividades que desarrolla la municipalidad, y a partir de los hallazgos, activar un proceso de mejora continua en el cumplimiento de sus funciones, respecto de su calidad, eficacia y eficiencia".

Que, para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento en gestión pública es fundamental una planificación estratégica que incorpore indicadores de desempeño que permitan una evaluación objetiva y constante, en este contexto, la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias de los diversos servicios municipales resulta esencial para llevar a cabo este proceso.

Que, en este proceso el concepto de "**evaluación**" es visualizada como una herramienta que proporcionará una información fundamental para la mejora de la acción pública, ya que ella permitirá comprobar hasta qué punto las políticas que se impulsan, los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan por parte de nuestra municipalidad, satisfacen las necesidades de la comunidad local y si ellos ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos. Por consiguiente, 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.



Que, 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 trámite 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.

Que, de acuerdo a las necesidades anteriormente expresadas, la Municipalidad ha preparado las bases considerando 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, se considera 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.

Por tanto, con el fin de entender de mejor manera a nuestra comunidad, identificando sus expectativas respecto del quehacer municipal, con el propósito final de poder adecuar las estrategias oportunamente y con ello mejorar el nivel de calidad de nuestros servicios, orientándonos hacia los usuarios de manera genuina y acorde con nuestra misión y visión, se solicita proceder con la Licitación Privada del servicio a serie de precios unitarios de "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".

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 sugiere invitar a los siguientes proveedores.

PROVEEDOR	RUT
Ipsos SpA	77.563.670-K
Adimark Investigaciones de Mercado Ltda	83.625.300-0
Activa Research S.A	76.069.565-3
Consultores Asociados de marketing CADEM S.A	96.583.240-8
Pontificia Universidad Católica de Chile	81.698.900-0
Universidad de Chile	60.910.000-1

Atentamente

  
PAULINA LOBOS HERRERA  
ADMINISTRADORA MUNICIPAL





## CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

### LICITACIÓN PÚBLICA

#### “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”

Publicación en Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	09 de enero de 2020
Reunión Informativa, de carácter voluntaria, en la Sala de Reuniones de la Secretaría Comunal de Planificación, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, 2° piso (Edificio Estacionamientos Subterráneos), a las 11:00 horas.	13 de enero de 2020
Presentación de consultas hasta las 10:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	16 de enero de 2020
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	23 de enero de 2020
Entrega de Garantía de seriedad de la oferta, en Dirección de Secretaría Municipal (Pedro de Valdivia 963) hasta las 13:30 horas.	30 de enero de 2020
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:00 horas.	30 de enero de 2020
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 15:30 horas.	30 de enero de 2020

## **BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES**

### **1. DISPOSICIONES GENERALES.**

#### **1.1. GENERALIDAD DEL PROCESO.**

La Municipalidad de Providencia convoca la presente licitación, la cual se desarrollará de acuerdo a las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, sus Formularios, Anexos (de haberlos), cronograma, respuestas a las consultas y/o aclaraciones (de haberlas). Todos estos antecedentes serán publicados a través de la plataforma del Portal Mercado Público [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

#### **1.2. NORMATIVA APLICABLE PARA EL ESTUDIO DE LA PROPUESTA.**

El requerimiento materia del presente proceso se licitará, contratará y ejecutará de acuerdo a las normas, requerimientos y exigencias contenidas en los siguientes documentos:

- Bases Administrativas Generales.
- Bases Administrativas Especiales.
- Bases Técnicas.
- Formularios.
- Demás anexos (en caso de haberlos).
- Consultas y sus respuestas (en caso de haberlas)
- Aclaraciones de la propuesta (en caso de haberlas).
- Cronograma de la propuesta.

En todo caso deberá darse cumplimiento a la normativa legal y reglamentaria existente sobre la materia, entre ellas la Ley N°18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades", Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, Ley N°19.886 "Ley de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios" y su Reglamento, que regulan los procedimientos para las compras y contrataciones a través del portal de Chile Compra, y cualquier otra normativa legal y reglamentación (entre ellas Ordenanzas Municipales y Reglamentos Internos) que digan relación con la materia o naturaleza del requerimiento que se licita, así como cualquier otra detallada en las Bases Administrativas Especiales y/o Bases Técnicas. Supletoriamente se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de ellas, las normas de Derecho Privado.

Todas estas leyes y reglamentos no se incluyen en el legajo de antecedentes por considerarse conocidos por los oferentes.

#### **1.3. DEL LLAMADO A LICITACIÓN.**

El llamado a propuesta será debidamente publicitado a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de acuerdo a la Ley N°19.886 sobre Contratos Administrativos y Prestaciones de Servicios y compras Públicas y Contrataciones y su Reglamento (Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda), así como las Directivas de Contratación dictadas por la Dirección Chilecompra.

### **2. DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO.**

#### **2.1. DE LOS PARTICIPANTES.**

Podrán participar en la presente licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras que se encuentren habilitados conforme a lo dispuesto en el Artículo 4° de la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Además, en caso de ser persona jurídica estas deberán encontrarse habilitadas conforme a lo señalado en los artículos 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Para participar también podrán unirse personas naturales y/o jurídicas bajo la figura de "Unión Temporal de Proveedores" (UTP) en los términos previstos en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley 19.886, entendiéndose por ello la "asociación de personas naturales y/o jurídicas para la presentación de una oferta".

### 2.1.1. INHABILIDADES.

Con la finalidad de acreditar que los oferentes no se encuentren afectados a alguna de las inhabilidades establecidas precedentemente, estos deberán ingresar dentro de los anexos administrativos de su oferta, el Formulario N°1 (adjunto a las presentes bases) en el cual (entre otros), el oferente declara cumplir con las condiciones de habilidad para contratar con el Estado.

Para el caso de Unión Temporal de Proveedores, dicho formulario deberá ser completado por cada uno de sus integrantes.

### 2.1.2. UNIONES TEMPORALES DE PROVEEDORES (UTP).

Se admitirá en esta licitación la participación de Uniones Temporales de Proveedores, conforme lo dispone el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley 19.886 y de acuerdo a la Directiva de Compras y Contratación Pública N° 22 publicada por la Dirección Chilecompra.

#### 2.1.2.1. DEL DOCUMENTO EN EL CUAL CONSTE EL ACUERDO DE CONSTITUCIÓN DE LA UTP.

- a) Si el tipo de licitación es inferior a las 1.000 U.T.M. deberá ingresar en forma electrónica a la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), dentro de los antecedentes administrativos de su oferta, una copia digitalizada del instrumento público o privado que dé cuenta de la UTP.
- b) Si el tipo de licitación supera las 1.000 U.T.M. deberá presentar una escritura pública donde conste la UTP al momento de la suscripción del respectivo contrato, si es que resulta adjudicado.

En cualquier caso, en dicho documento se deberá establecer además la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad, por lo tanto, todos y cada uno de los integrantes de una UTP, serán individualmente responsables respecto de las obligaciones derivadas de la adjudicación de la presente licitación y del respectivo contrato. En tal sentido, el instrumento de constitución de la UTP no puede incluir cláusulas de exención o limitación de responsabilidad para alguno de los integrantes de la UTP.

Se deberá además nombrar un representante o apoderado común con poderes suficientes para las actuaciones que se originen de la presente licitación.

En caso de adjudicar la propuesta a una UTP, la Municipalidad exigirá al momento de celebrar el contrato, la inscripción en el Registro de Proveedores de cada uno de los integrantes de esta.

Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la celebración del contrato, afectarán a cada integrante de la UTP individualmente, lo que en consecuencia inhabilitará a la respectiva UTP que integre.

La vigencia de la UTP no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo eventuales aumentos y/o renovación de este, si es que ello fuera considerado en las Bases Administrativas Especiales.

## 3. DE LA PUBLICACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN.

### 3.1. DISPOSICIONES GENERALES.

El solo hecho de la presentación de la oferta significará la aceptación por parte del proponente de las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y de todos los antecedentes que las acompañan, lo que para mayor abundamiento se materializará a través de la presentación del Formulario N°1 debidamente firmado.





El proponente, en su oferta, deberá considerar todos los gastos directos e indirectos que irroque el cumplimiento del contrato. A vía sólo enunciativa se considerarán todos los gastos en recurso humano, equipos, materiales e insumos, costos de garantías, impuestos, traslados y en general, todo lo necesario para cumplir a cabalidad el objetivo materia de la presente convocatoria. Estas acciones deberán estar de acuerdo con lo establecido en las bases aun cuando no aparezcan indicadas en ellas, entendiéndose que el oferente debe prever tales acciones en el estudio de la propuesta, no pudiendo alegar causa alguna que lo exima de esta obligación en caso de adjudicársela.

El oferente no tomará ventaja para su provecho de ningún error u omisión de las bases y/u otros antecedentes de la propuesta, para lo cual deberá estudiarlos en todos sus detalles y si hubieren errores u omisiones se tendrán que dar a conocer durante el periodo de consultas de la propuesta publicado en el cronograma dispuesto en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), punto correspondiente a "Etapas y Plazos" de la ficha electrónica.

Cualquier duda que surja con respecto de la licitación, con posterioridad a la aceptación de la propuesta, deberá someterse al dictamen de la Unidad Técnica correspondiente, en cuyo caso el adjudicatario deberá aceptar dicho dictamen.

En todo caso, la Municipalidad de Providencia declarará inadmisibles las ofertas cuando estas no cumplan los requisitos establecidos en las bases, podrá además declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando estas no resulten convenientes a los intereses municipales.

### 3.2. CALENDARIO DE LA PROPUESTA.

Será establecido en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) punto 3 de la ficha electrónica, denominado "Etapas y Plazos", donde se definirá:

- Fecha y hora de publicación.
- Fecha y hora de inicio de preguntas.
- Fecha y hora de cierre de preguntas.
- Fecha y hora de publicación de respuestas.
- Fecha y hora de cierre.
- Fecha de apertura.
- Cualquier otra fecha y hora de actividades atinentes al proceso, definida en las Bases Administrativas Especiales, como, por ejemplo: Visita a Terreno, Reunión o Charla Informativa, entrega de muestras, exposiciones de los participantes, etc.

La Municipalidad podrá modificar (si lo considera necesario), la o las fechas u horarios fijados en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) para el desarrollo del proceso. Asimismo, podrá también revocar o suspender, según corresponda, en forma unilateral el proceso licitatorio, mediante el correspondiente decreto o resolución fundada que así lo autorice.

La Municipalidad se reserva la facultad de postergar la fecha de cierre y recepción de las ofertas por 48 horas, en caso que a la hora y fecha original de cierre y recepción de las ofertas se hayan recibido 2 o menos ofertas.

### 3.3. COMUNICACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN.

#### 3.3.1. CONSULTAS.

Los proponentes podrán formular solamente a través del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y dentro de las fechas y horas definidas por el Municipio en dicha plataforma, todas las consultas y/o solicitar todas aquellas aclaraciones a los antecedentes del proceso, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, que estimen necesarias, para la correcta interpretación de las bases y/o de la documentación anexa a estas. Por lo tanto, queda absolutamente prohibido y no se aceptarán consultas o comunicación por otra vía que no sea la ya señalada.



### 3.3.2. RESPUESTAS A LAS CONSULTAS.

Las respuestas se pondrán a disposición de los oferentes solamente a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en la "fecha de publicación de respuestas" definida por el Municipio en el cronograma del proceso publicado en el mismo. Una vez emitidas estas, se entenderán forma parte de las Bases.

### 3.3.3. ACLARACIONES.

La Municipalidad podrá efectuar a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, Formularios y/o Anexos, para precisar su alcance. Podrá también complementar, cambiar, eliminar o interpretar algún elemento de su contenido que a su juicio no haya quedado suficientemente claro y/o dificulte el adecuado análisis para la elaboración de las ofertas. Estas aclaraciones se pondrán a disposición de los proponentes a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en cualquier época de la publicación, aplazando la fecha de cierre en caso que fuese necesario.

Las respectivas aclaraciones que se realicen, a solicitud del municipio o en respuesta a consultas de los interesados, pasarán a formar parte integrante de las Bases. Por tanto es obligación y responsabilidad del oferente revisar la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) durante todo el proceso, no pudiendo alegar desconocimiento de la información publicada. En este sentido, el sólo hecho de la presentación de la oferta significará el estudio, aceptación y adhesión por parte del proponente de las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Formularios, Anexos, Consultas y Respuestas, Aclaraciones y de cualquier otro antecedente que las acompañen.

## 4. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

Antes de la fecha y hora de cierre de la licitación, los proponentes deberán ingresar a la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) sus ofertas, en formato digital, clasificando los antecedentes de acuerdo a lo indicado expresamente en las Bases Administrativas Especiales.

El formato digital de los antecedentes deberá ser en JPG, PDF, Word o Excel (salvo que en las Bases Administrativas Especiales se señalará expresamente la aceptación o requerimiento de un formato diferente).

Sólo se aceptará el ingreso de documentos en soporte físico, cuando ello expresamente se señale en las Bases Administrativas Especiales.

Para que una oferta se considere válida deberá cumplir con las disposiciones establecidas en las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas. Asimismo, la presentación de una oferta implica, para quien la haga, el reconocimiento de los antecedentes y condiciones establecidas en todos estos documentos y su aceptación total, pura y simple, para todos los efectos legales.

## 5. DEL ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS.

### 5.1. DEL PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS.

La apertura electrónica se efectuará a través del Sistema de Información establecido en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), liberándose automáticamente las ofertas el día y hora establecidos en el cronograma de licitación publicado en dicho portal.

La Comisión de Apertura estará conformada por la Secretaria Municipal, quién actuará como Ministro de Fe, el Director de Control y por la Secretaria Comunal de Planificación o quienes estos designen para estos efectos. De la apertura se levantará un Acta de Apertura Municipal, la que será suscrita por los funcionarios antes mencionados.

En este acto se verificará la existencia del Formulario N° 1, del documento donde conste el acuerdo de constitución de UTP (si es que corresponde) y de los demás antecedentes solicitados en las Bases Administrativas Especiales (antecedentes administrativos, técnicos y económicos), dejándose constancia de ello en el Acta.

La inexistencia de cualquier antecedente requerido para participar del presente proceso licitatorio (siempre y cuando no se refiera a alguno de aquellos en que se señale expresamente que su presentación constituye un requisito de admisibilidad de la oferta), quedará registrado en el Acta de Apertura Municipal, siendo



posteriormente la Comisión de Evaluación quien tendrá la facultad de decidir si, debido a la naturaleza de la omisión o inexistencia de este, se declarará "inadmisible" dicha oferta o se le solicitará a través del foro "Aclaraciones Ofertas" la información faltante u omitida. De acudir a este mecanismo, la información y/o documentación con la que el proponente responda, en ningún caso y de ningún modo podrá constituir una modificación a su oferta técnica y/o económica, ni afectar el principio de igualdad de los oferentes.

La Comisión de Apertura se limitará a abrir los archivos digitales y a verificar el contenido de ellos, pero en ningún caso podrán calificarlos, con excepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta, de acuerdo a la generalidad señalada en el punto 15.1 de las presentes bases y el detalle que se indique en las Bases Administrativas Especiales. Respecto de esta garantía, la Comisión de Apertura revisará su cumplimiento en fondo y forma.

**En cualquier caso, si la Garantía de Seriedad de la Oferta no cumpliera con los requisitos solicitados en las Bases Administrativas Especiales, o no fuere presentada, la oferta se declarará inadmisibile y no se abrirán los anexos restantes de la oferta.**

En el mismo acto, se abrirán los archivos digitales correspondientes a "Antecedentes Administrativos", "Antecedentes Técnicos", y "Antecedentes Económicos", mencionándose los documentos que contiene cada uno de ellos, los que se anotarán en el Acta de Apertura, dejando constancia además de las ofertas rechazadas (si las hubiese), con la indicación de la causal que origina rechazo, y se consignarán las observaciones.

Los oferentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## 6. DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y SUS ATRIBUCIONES.

### 6.1. COMISIÓN EVALUADORA.

El presente proceso licitatorio contará con una Comisión Evaluadora cuyos integrantes serán definidos en las Bases Administrativas Especiales. Esta Comisión estará a cargo de estudiar, analizar y aplicar la metodología o pauta de evaluación a las ofertas que cumplan con la presentación de los antecedentes requeridos para participar del proceso.

### 6.2. FACULTADES Y ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN EVALUADORA.

La Comisión Evaluadora, tendrá las siguientes facultades:

- a) Podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios y/u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, las que en ningún caso podrán constituir modificación de la oferta ya presentada, ni afectar los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes.
- b) Podrá solicitar a los oferentes que presenten antecedentes complementarios que aclaren o ilustren de mejor forma sus ofertas, siempre que dichos antecedentes se hayan producido y/u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.
- c) Podrá efectuar consultas y/o solicitar aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por los oferentes, sin que exista un límite determinado de solicitudes consultas y/o aclaraciones sobre una determinada materia.
- d) Para todos los casos hasta aquí indicados (letras a, b y c precedentes):
  - i. *La comunicación con el oferente se realizará exclusivamente a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (Foro Inverso), otorgando un plazo apropiado según la complejidad de la rectificación o aclaración, el cual en ningún caso podrá ser inferior a 24 horas ni superior a 72 horas y se contará desde la notificación en dicho portal.*
  - ii. *Las respuestas por parte de los proponentes se deberán realizar también a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (Foro Inverso), referidas solamente a los puntos solicitados.*

- iii. *La no rectificación de los vicios u omisiones en el plazo otorgado por la municipalidad facultará a esta para declarar la oferta inadmisibles (si corresponde).*
- e) Tendrá la facultad de verificar a través de cualquier medio, la debida autenticidad de cualquier documento presentado por los oferentes, especialmente aquellos que digan relación con la experiencia cuando esta sea uno de los criterios de evaluación.
- f) Podrá interpretar los antecedentes presentados por los oferentes, hacer y/o revisar cálculos de información expresa en las correspondientes ofertas, siempre y cuando ello no signifique una alteración de estas.
- g) Podrá rechazar todas las ofertas presentadas declarando desierta la presente licitación, cuando ninguna de estas convenga a los intereses municipales.
- h) Si producto de la verificación de los elementos constitutivos de las ofertas surgiera algún aspecto (en lo formal o contenido) no consignado o exigido sin mayor precisión por las bases y que genere duda o controversia sobre los documentos recibidos, la Comisión Evaluadora tendrá la facultad para establecer y aplicar en dicho proceso, los criterios que permitan dirimir dicha controversia, de la manera que mejor convenga al objetivo de la presente licitación y a los intereses municipales (previo informe favorable de la Dirección Jurídica, y siempre y cuando la aplicación de dicho criterio no constituya una modificación a las bases), explicándolo en el correspondiente Informe de Evaluación.

## 7. PROCESO DE ADJUDICACIÓN.

### 7.1. DE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

La Comisión Evaluadora elaborará el correspondiente "Informe de Evaluación", resolviendo:

- a) Declarar inadmisibles la oferta,
- b) Declarar desierta la licitación,
- c) Proponer adjudicar la licitación a la oferta que haya obtenido el mayor puntaje final una vez aplicada la metodología de evaluación definida en las Bases Administrativas Especiales, siempre y cuando dicha oferta convenga a los intereses municipales.
- En caso de existir empate en el resultado de la evaluación general, se procederá a dirimir proponiendo adjudicar de acuerdo al mejor puntaje que haya obtenido el oferente según el orden de prelación de los criterios de evaluación (en función a las ponderaciones asignadas a cada uno de ellos), vale decir:
- Se propondrá adjudicar primero al oferente que obtenga mayor puntaje en el criterio con mayor porcentaje de evaluación, de persistir el empate,
  - Se propondrá adjudicar al oferente que obtenga mayor puntaje en el segundo criterio con mayor porcentaje de evaluación, y así sucesivamente.
    - Si es que alguno de dichos criterios considerara "subcriterios" se aplicará esta misma metodología, vale decir, se propondrá adjudicar al oferente que obtuviera el mejor puntaje en aquel subcriterio con mayor ponderación dentro del criterio con mayor ponderación.
  - En caso de persistir el empate, habiendo recurrido a todos los criterios de evaluación, se propondrá adjudicar al oferente que haya ingresado primero su oferta en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- d) Además, dicho informe deberá contener a lo menos las materias especificadas en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

### 7.2. DE LA ADJUDICACIÓN

La Municipalidad adjudicará la presente licitación a la oferta que obtenga el mayor puntaje final una vez aplicada la metodología de evaluación detallada en las Bases Administrativas Especiales, y siempre que se estime que esta es conveniente a sus intereses.

### 7.2.1. LICITACIONES INFERIORES A 500 UTM

En estos casos el "Informe de Evaluación" señalado con anterioridad, será sometido a consideración y superior resolución de la Sra. Alcaldesa, previa visación de la Secretaría Comunal de Planificación, de la Dirección Jurídica, de la Dirección de Control y de la Administración Municipal.

### 7.2.2. LICITACIONES IGUALES O SUPERIORES A 500 UTM

En estos casos el "Informe de Evaluación" será sometido al mismo circuito de visaciones detallado con anterioridad en el punto 7.2.1 de estas bases, pero además para su adjudicación se deberá someter a la aprobación previa del Concejo Municipal, donde en caso de no aprobarse la proposición de adjudicación, se rechazará la oferta, según el artículo N°65, letra j), de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**En cualquiera de los casos la resolución del proceso se realizará mediante el correspondiente Decreto, el que será notificado al oferente, en conformidad con lo establecido en el artículo 6° del D.S. N°250 – Reglamento de Compras Públicas, a través del Sistema de Información del Portal Mercado Público.**

Cabe hacer presente que la Municipalidad podrá revocar o suspender el proceso licitatorio, en cualquiera de sus estados o etapas, cuando a su juicio tuviere antecedentes que así lo aconsejen y justifiquen, considerando el interés público general o específico de la Municipalidad, y en general por razones de mérito, conveniencia u oportunidad, sin derecho a reclamo ni indemnización alguna para los oferentes.

El plazo máximo que tendrá la Municipalidad para resolver la adjudicación de la licitación será hasta la fecha indicada en el cronograma de esta, publicado en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Cuando la adjudicación no se realice en dicho plazo, la Municipalidad comunicará en el mismo sistema el nuevo plazo para adjudicar, solicitando (en caso de ser necesario) la renovación de la Garantía de Seriedad de la Oferta a aquellos proponentes que obtuvieran los 2 mejores puntajes en la evaluación.

## 8. DE LA READJUDICACION.

La Municipalidad se reserva el derecho a readjudicar o llevar a cabo un nuevo proceso de contratación, según lo que mejor convenga a sus intereses, si el adjudicatario:

- a) Se desiste de la celebración del contrato.
- b) No suscribe el contrato dentro del plazo establecido en las Bases Administrativas Especiales, por causas imputables a este.
- c) No presentara dentro del plazo señalado en las Bases Administrativas Especiales la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
- d) Se encontrará inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4° de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamento, al momento de la firma del contrato. Situación que será verificada por medio de la inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado.
- e) En caso de una UTP alguno de sus miembros no se encontrará inscrito en el Registro de Proveedores.
- f) No presentara, dentro de plazo, todos los documentos señalados en las Bases Administrativas Especiales requeridos para su firma o no presentara algún otro antecedente solicitado por la Dirección Jurídica.
- g) Cualquier otra causal establecida en las Bases Administrativas Especiales.

En cualquiera de los casos, a dicho oferente se le hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta.

## 9. DEL CONTRATO

### 9.1. DE LA PREPARACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la Municipalidad de conformidad a lo establecido en las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, demás antecedentes de la licitación, y oferta del adjudicatario.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del plazo que se indique en las Bases Administrativas Especiales. Para lo anterior, deberán acudir a la Dirección Jurídica dentro del plazo establecido.

## 9.2. DE LAS FORMALIDADES DEL CONTRATO

- a) Cuando el monto total de la contratación exceda las 1.000 UTM este deberá protocolizarse en una Notaría Pública, siendo de cargo del adjudicatario los gastos que se originen.
- b) Para todos los efectos legales emanados del contrato, el adjudicatario deberá fijar su domicilio en la ciudad de Santiago.
- c) El contrato estará afecto a los impuestos que exige la ley, los que serán de cargo y costo del adjudicatario.
- d) Las modificaciones de contrato si las hubiere, dentro del transcurso del mismo, se perfeccionarán en la misma forma establecida para el contrato original, salvo que las Bases Administrativas Especiales señalen una forma diversa.

## 9.3. DE LA DOCUMENTACIÓN PARA CONTRATAR

El adjudicatario deberá entregar en la Dirección Jurídica de la Municipalidad:

- a) Si es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal, (escritura pública de constitución y modificación de sociedad y protocolización del extracto social y su inscripción en el Registro de Comercio y publicación del mismo en el Diario Oficial dentro del plazo legal, certificado de vigencia de la sociedad otorgado a la fecha con notas marginales) y la personería del representante legal. Para el caso en que exista un texto refundido, deberán acompañarse los citados documentos sólo a partir de dicho texto. No será necesario acompañar estos documentos si ellos se encuentran disponibles en el Registro Público de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas.
- b) Las personas jurídicas extranjeras deberán presentar los documentos que acrediten su constitución y sus modificaciones, conforme a la legislación del país de origen, debidamente legalizados según cualquiera de las formas señaladas en el Artículo 345 del Código de Procedimiento Civil. Además, tendrá la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución del mismo.
- c) Entregar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
- d) Entregar el **certificado de antecedentes laborales y previsionales**, emitido por la Dirección del Trabajo que acredite el comportamiento en materia de multas aplicadas y deudas previsionales que el oferente registra al momento de efectuar el trámite, el que debe estar vigente al momento de la contratación (Formulario F-30).
- e) Para el caso de contratación superior a las 1.000 UTM con una Unión Temporal de Proveedores, esta deberá entregar el instrumento público que la materializa.
- f) Cualquier otra indicada en las Bases Administrativas Especiales.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección Jurídica se reserva el derecho de solicitar, adicionalmente, toda aquella documentación que estime necesaria para la redacción del contrato.

## 10. INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO.

### 10.1. UNIDAD TÉCNICA

Para todos los efectos de las presentes bases y el consecuente contrato que derive del proceso licitatorio, se entenderá por Unidad Técnica a la Dirección que se individualice en las Bases Administrativas Especiales, la cual será responsable de supervisar técnica y administrativamente la ejecución de las labores encomendadas, y en general, el exacto cumplimiento del contrato correspondiente.

## 10.2. INSPECTOR MUNICIPAL DEL CONTRATO

Para todos los efectos de las presentes bases, la Inspección Municipal del Contrato estará a cargo del departamento o sección que se individualice en las Bases Administrativas Especiales, dependiente de la Unidad Técnica. De esta unidad será seleccionado a lo menos un funcionario quién será designado mediante Decreto para ejercer la función de Inspector Municipal del Contrato (IMC).

El o los funcionarios designados para ejercer esta función, estarán a cargo de ejercer en derecho la obligación de fiscalizar el desarrollo y la correcta ejecución del contrato materia de la presente licitación y en general velar por su cumplimiento exacto.

Además, tendrá las atribuciones y obligaciones establecidas en el Decreto Alcaldicio N°1096, de fecha 02/08/2019, que aprueba el "Instructivo para el control de contratos de obras, de concesión, de servicios, de proyectos o consultorías".

## 11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

### 11.1. DESIGNAR A UN ENCARGADO O SUPERVISOR A CARGO DEL CONTRATO.

El contratista deberá designar a un encargado o supervisor a cargo del contrato. El que será responsable de la conducción de él, y deberá entenderse y coordinarse con la IMC en todo lo atinente a su ejecución. El encargado deberá ser ubicable en forma permanente, para lo cual deberá contar con correo electrónico y teléfono móvil con acceso a internet permanentemente. De todo ello quedará constancia en el Medio Oficial de Comunicación que se defina en las Bases Administrativas Especiales.

Será requisito indispensable que dicho encargado o supervisor del contrato cumpla cabalmente las responsabilidades asignadas para la correcta y eficiente ejecución de este.

En caso de que se requiriera de un perfil especial respecto del encargado o supervisor contrato, este será definido en las Bases Administrativas Especiales.

### 11.2. OTRAS OBLIGACIONES GENERICAS.

El contratista tendrá las siguientes obligaciones emanadas del contrato que derive del presente proceso licitatorio:

- a) Será responsabilidad exclusiva del Contratista la correcta ejecución del contrato, considerando para ello todo recurso humano, técnico e infraestructura necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Municipalidad relacionados con este, y definidos en las bases. Responsabilidad que se mantendrá vigente durante todo el período del contrato y hasta su recepción definitiva.
- b) Dar estricto cumplimiento a los plazos del contrato (como, por ejemplo: plazo de inicio, de entrega de informes, de comunicaciones etc.), y dar cumplimiento durante todo en período del contrato a todas las condiciones y requerimiento establecidos en él.
- c) Acusar recibo de cualquier comunicación o instrucción que se efectúe desde la Municipalidad, debiendo atender esta en el plazo que le señale la IMC por la vía de comunicación definida en las Bases Administrativas Especiales.
- d) Informar oportunamente a la IMC de la Municipalidad las dificultades o impedimentos detectados y que afecten potencialmente al buen cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
- e) Reemplazar al personal que el IMC le haya señalado, por razones fundadas.
- f) De proceder, el contratista será el único empleador de los trabajadores dependientes que ocupe en la ejecución del contrato que es materia de la presente licitación y se obliga a cumplir respecto de ellos todas las obligaciones y responsabilidades que les imponen las leyes chilenas, no teniendo la Municipalidad vinculación alguna con estos (incluido los trabajadores a honorarios, o subcontratistas, si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación).  
En este contexto, se obliga también a dar estricto cumplimiento al Decreto Supremo N°594/1999, del Ministerio de Salud que aprueba el reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo.



- g) De proceder, el Contratista deberá cumplir con la normativa vigente respecto de las obligaciones laborales y previsionales de todos los trabajadores que desempeñen alguna función con ocasión del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato que se le encomienda.
- h) El Contratista será responsable ante terceros de todo daño, detrimento o perjuicio que ocasione con motivo de la ejecución del contrato que derive del presente proceso licitatorio, cualquiera sea su causa u origen. En consecuencia, a la Municipalidad no le cabe responsabilidad alguna al efecto.
- i) El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados.
- j) Queda expresamente prohibido que el Contratista de la licitación, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la Ley N° 19.983, de 2004, salvo que en las Bases Administrativas Especiales se señale lo contrario.
- k) Todas aquellas señaladas en las Bases Administrativas Especiales, en las bases técnicas y en cualquier otro documento que forme parte de la licitación.

En caso de no dar cumplimiento a las obligaciones consagradas en este punto, y a las estipuladas en las Bases Administrativas Especiales, se aplicará la respectiva multa.

## 12. DE LAS MULTAS

La Municipalidad se reserva el derecho de aplicar sanciones al Contratista en el caso de que no haya dado cumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en las Bases que rigieron el proceso licitatorio, el contrato y/o aquellas que le impone la Ley.

Para estos efectos el IMC se comunicará a través de Libro de Control del Contrato (si procede) proporcionado por el municipio o mediante el medio de comunicación oficial definido en las Bases Administrativas Especiales.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, se le notificará al Contratista mediante la correspondiente anotación a través del medio de comunicación oficial, indicándose al efecto la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa.

A contar de la notificación de la comunicación precedente, el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles, para efectuar sus descargos en relación al eventual incumplimiento, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes, dejando además constancia de su apelación a través de la misma vía de comunicación en la que fue notificado.

Vencido el plazo sin presentar descargos se confirmará la aplicación de la multa a través de memorando del Director de la Unidad Técnica, que se notificará al Contratista mediante la anotación en el medio de comunicación oficial, quedando de esta forma ejecutoriada la multa respectiva.

Si el Contratista hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Director de la Unidad Técnica tendrá un plazo de hasta diez días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, debiendo pronunciarse sobre los descargos presentados, lo que se determinará mediante memorando del mismo Director, el cual deberá contar con la visación del Director de Control Municipal. Dicha decisión tendrá carácter definitivo, quedando ejecutoriada la multa con la notificación al contratista mediante la anotación en el medio de comunicación oficial.

Encontrándose ejecutoriadas las multas aplicadas, el Contratista se encontrará obligado al pago de la misma en Tesorería Municipal y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura del Estado de Pago correspondiente al mes en que quedó ejecutoriada la multa.

Para efectos de determinar el valor de las multas a pagar, este quedará definido según las siguientes reglas.

- a) Si es que la multa fue expresada en UTM, el valor a aplicar corresponderá al mes en que fue consignada la falta a través del medio de comunicación formal definido en las Bases Administrativas Especiales para estos efectos.





- b) Si es que la multa fue expresada en UF, el valor a aplicar corresponderá al día en que fue consignada la falta a través del medio de comunicación formal definido en las Bases Administrativas Especiales para estos efectos.

El detalle de las causales de multas será definido en las Bases Administrativas Especiales. Sin perjuicio de ello, se deja constancia de que las multas ahí enunciadas no se aplicarán si el incumplimiento se produce por razones fortuitas o fuerza mayor, las que deberán ser informadas por parte del contratista al IMC dentro de un plazo no superior a 5 días hábiles. Estos hechos serán calificados por la Municipalidad, pudiendo solicitar mayores antecedentes y otorgando un nuevo plazo de ser necesario. Para lo anterior, el Contratista deberá entregar un informe debidamente fundado y probado a la IMC.

### 13. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

La Municipalidad de Providencia podrá terminar anticipadamente el contrato en los siguientes casos:

- a) La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Fuerza mayor o caso fortuito.
- c) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- d) Estado notorio de insolvencia del Contratista o por adquirir la calidad de "empresa deudora" en los términos de la Ley 20.720, de "Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas".
- e) Incumplimiento de las Bases, así como cualquiera de las obligaciones que el Contratista asuma en virtud del Contrato, siendo suficiente para ello el Informe de la IMC, pudiendo la Municipalidad hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
- f) Que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4° de la Ley N° 19.886.
- g) Cualquier otro definido en las Bases Administrativas Especiales.

El término anticipado del contrato se realizará de forma administrativa, requiriéndose únicamente el informe de la IMC al Director de la Unidad Técnica y que sea este quien lo solicite, y no operará indemnización de ningún tipo para el contratista, debiendo hacerse efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, salvo en los casos señalados en las letras a), b) y c).

Sin perjuicio de lo anterior la Municipalidad informará los antecedentes referidos al comportamiento contractual del contratista, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 96 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

### 14. OTRAS DISPOSICIONES

- a) Para el caso en que el contratista o subcontratista (si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación), no acredite oportunamente el cumplimiento de las obligaciones laborales pecuniarias y previsionales, la Municipalidad podrá retener las obligaciones que tenga a favor de aquel o aquellos, el monto de que es responsable solidariamente y subsidiariamente a favor de los trabajadores de estos, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que correspondan por el término de la relación laboral, sólo respecto del tiempo o periodo durante el cual el o los trabajadores del contratista o del subcontratista prestaron servicios para la Municipalidad.  
Ante la existencia de reclamos en la Inspección del Trabajo, laborales o previsionales pendientes de resolver por parte del Contratista y que hayan sido notificados a la Municipalidad, en el evento que la Municipalidad sea demandada subsidiaria o solidariamente, estará facultada a destinar el pago del monto adeudado al contratista a dichos fondos. Además, cuando la Municipalidad haya decidido defenderse judicialmente y se dicte sentencia condenatoria en su contra o en contra del contratista, este último deberá reintegrar a la Municipalidad la totalidad de los costos en que haya incurrido por concepto de defensa judicial.
- b) Durante la ejecución del contrato o terminado este, el Contratista deberá entregar a la Municipalidad los informes, estudios, datos y cualquier otra información, de cualquier naturaleza, que hubiesen sido obtenidos con ocasión de la ejecución del contrato. Esta información pasará a ser de dominio de la Municipalidad y el Contratista no podrá divulgarla ni publicarla -por cualquier medio o soporte-, sin la previa autorización expresa de la Municipalidad. Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre la Municipalidad o a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del contrato. La infracción de estas obligaciones facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del



Contrato a su entero beneficio e impetrar las acciones legales correspondientes.

- c) La Municipalidad podrá ejercer las acciones necesarias para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios además de la ejecución de la garantía correspondiente. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Contratista.
- d) El contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento con motivo de la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados, y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados.
- e) Toda imprecisión o discordancia en los antecedentes o falta de aclaración de un detalle deberá interpretarse en la forma que mejor beneficie a la ejecución del contrato, previa coordinación y aprobación de la IMC.
- f) La información suministrada a la Municipalidad por el Contratista deberá estar contenida en formatos o soportes reutilizables y procesables que serán definidos por el IMC
- g) Se deja constancia que las eventuales marcas que se indiquen en las bases administrativas especiales, bases técnicas, y de haber cualquier documentación anexa, respuestas a las consultas y/o aclaraciones, son sólo referenciales, no obstante, la calidad de los materiales y elementos deberán ser equivalentes técnicamente con la marca indicada como referencia.
- h) El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Municipalidad, en lo que corresponda, será el encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Contratista o subcontratista (si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación), de la normativa relativa a lo dispuesto por el artículo 66 Bis de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el artículo 3° del Decreto Supremo N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, durante la ejecución del contrato.
- i) La Municipalidad de Providencia para el cumplimiento de la Ley N°20.123, el artículo 66 bis de la Ley N°16.744 y el Decreto N°594, mantiene un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo o Sistema de Gestión de la SST a través de un "Reglamento para empresas contratistas y subcontratistas, prestadoras de servicio de la Municipalidad de Providencia".
- j) En todo contrato, el plazo para rechazar la factura será el máximo señalado en la Ley 19.983, de 2004, esto es, 8 días corridos. Este plazo se entenderá aceptado por el contratista desde el momento de la presentación de su factura.
- k) Queda expresamente prohibido que el Contratista, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la Ley N° 19.983, de 2004, y a la subcontratación, si es que se permite en las Bases Administrativas Especiales.
- l) Se señala expresamente que cada vez que se haga referencia a "días hábiles" en las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Respuestas a las preguntas y/o aclaraciones, si es que las hay, se entenderán por tales, días hábiles administrativos (de lunes a viernes).

## 15. DE LAS GARANTÍAS

### 15.1. NORMAS GENERALES

Cualquiera sea la garantía, podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

Se podrá otorgar como garantía, **cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva.** La autenticidad de dicho documento podrá ser validada por el Tesorero Municipal en el Banco, Compañía Aseguradora o Institución de Garantía Recíproca respectiva.

Respecto de las garantías para el presente proceso licitatorio se debe considerar lo siguiente:

- a) La Garantía de Seriedad de la Oferta tendrá por objeto resguardar el correcto cumplimiento de las obligaciones emanadas de la oferta.
- b) La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato tendrá por objeto resguardar el correcto cumplimiento, por parte del contratista de las obligaciones emanadas del contrato. Esta además asegurará el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratante, así como también en ella se podrán hacer efectivas las eventuales multas y sanciones.

## 15.2. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

La Garantía de Seriedad de la Oferta es un **requisito de admisibilidad** para participar del presente proceso licitatorio. Para garantizar la seriedad de la oferta se deberá considerar lo siguiente:

- a) **EN FORMA DIGITAL:** En los casos en que se otorgue una garantía "**electrónica**", esta deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma y deberá ser ingresada antes de la fecha y hora de cierre del proceso, dentro de los Anexos Administrativos de la oferta a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), debiendo ser del todo legible, incluyendo su código de validación y/o verificación.
- b) **EN FORMA FÍSICA:** Si la garantía de seriedad de la oferta no fuera electrónica, el proponente deberá hacerla llegar de forma "**física**" **hasta la 13:30 horas** de la "FECHA DE CIERRE" del proceso en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
  - **Forma de entrega:** En este caso su forma de entrega será dentro de un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la licitación en el anverso.
  - **Lugar de entrega:** Se deberá entregar en el 2° piso de la Secretaría Municipal, ubicada Pedro de Valdivia N°963, Providencia cuyo horario de funcionamiento para el público es el siguiente:

DIAS	HORARIO MAÑANA	HORARIO TARDE
Lunes a Jueves	De 08:30 horas a 13:30 horas	De 15:00 horas a 17:30 horas
Viernes		De 15:00 horas a 16:30 horas

Se informa el horario de funcionamiento para atención al público a modo de que el oferente se encuentre en conocimiento de los horarios en que **no se recibirá esta documentación**, ya que esta garantía se puede entregar desde el día en que fue publicado el proceso y "hasta" las 13:30 horas del día de "cierre" del mismo.

- c) Este documento será revisado por la Comisión de Apertura y posteriormente será enviado a Tesorería Municipal para su verificación y resguardo.
- d) El monto, plazo y detalle de esta garantía será definido en las Bases Administrativas Especiales.

### 15.2.1. DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS DE SERIEDAD DE LAS OFERTAS

Los documentos de Garantía de Seriedad de la Oferta serán devueltos (sin intereses ni reajustes) en la Tesorería Municipal de Providencia (ubicada en Pedro de Valdivia N°963), de acuerdo a lo siguiente:

- a) Se devolverá a todos los participantes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles en el Acto de Apertura de Ofertas, a partir del quinto día hábil después de la Apertura Electrónica de la licitación en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- b) Se devolverá a todos los participantes si es que el Municipio "Revoca o Invalida" la licitación, según corresponda, a partir del quinto día hábil de la publicación del correspondiente decreto en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- c) Se devolverá a todos los participantes que hayan pasado a la etapa de evaluación si es que el Municipio "declara desierta" la licitación por no convenir a sus intereses, a partir del quinto día hábil de la publicación del correspondiente decreto en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

- d) A quienes habiendo pasado a la etapa de evaluación y su oferta no resultara favorecida (no se propusiera su adjudicación), se les devolverá al quinto día hábil, después de publicado el Decreto que Adjudica la licitación. Ello a excepción del oferente que obtuviera el 2° lugar en la evaluación (segundo mejor puntaje o calificación) a quién se le devolverá la Garantía respectiva una vez publicado el contrato en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### 15.3. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez publicado el correspondiente Decreto de Adjudicación en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el proponente adjudicado deberá entregar en la Dirección Jurídica de la Municipalidad una Garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato considerando que:

- a) El plazo para su ingreso será el mismo que se defina en Bases Administrativas Especiales para la suscripción del contrato respectivo.
- b) El monto, vigencia y detalle de esta garantía será definido en las Bases Administrativas Especiales.
- c) Cualquiera sea el instrumento ingresado al municipio para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato que derive de la adjudicación del presente proceso licitatorio, podrá ser ejecutado por la Municipalidad, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna, en caso de incumplimiento del Contratista de las obligaciones y responsabilidades que le impone el contrato.
- d) Esta garantía caucionará también el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del Contratista y/o Subcontratista (si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación).

#### 15.3.1. PARA EL CASO DE QUE EL ADJUDICATARIO ENTREGARA UNA PÓLIZA DE GARANTÍA.

Esta deberá contener la siguiente información:

- “Póliza de garantía de cumplimiento de contrato en general y de ejecución inmediata” o “póliza de garantía para organismos públicos, de carácter irrevocable y de ejecución inmediata”, para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por el mismo monto y vigencia señalados en las Bases Administrativas Especiales. Además, se deberá dejar establecido que de sus cláusulas especiales de arbitraje no son aplicables, para este caso, y que las multas y demás cláusulas penales del contrato quedan cubiertas por la póliza.

Asimismo, el adjudicatario deberá adjuntar a la póliza una comunicación escrita en que señale el domicilio al que deberá notificarle la Municipalidad en caso de hacerla efectiva, si este ocurriera.

### 15.4. OTRAS GARANTÍAS.

En caso de requerirse otras garantías, estas serán detalladas en las Bases Administrativas Especiales.

---



RODRIGO VARGAS QUIROZ  
DIRECTOR (S) SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

LFAT/MJCG/MEC



## BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES LICITACIÓN PRIVADA

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

### 1. GENERALIDADES.

#### 1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

La Municipalidad de Providencia requiere contratar el servicio de "MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" a objeto de evaluar la satisfacción de los usuarios de programas, servicios y actividades que desarrolla la municipalidad, mediante la realización de **encuestas** (considerando las distintas técnicas de aplicación: presencial, telefónica y digital) y, a partir de los hallazgos, activar un proceso de mejora continua respecto de su calidad, eficacia y eficiencia.

Las condiciones y especificaciones técnicas del servicio a contratar se encuentran establecidas en las Bases Técnicas, anexas a las presentes Bases.

#### 1.2. PLAZO DE LA CONTRATACIÓN.

La contratación que derive del presente proceso licitatorio tendrá una duración de **24 meses**, no obstante, en el caso de que el contrato se encontrara próximo a vencer y aún quedara saldo disponible, el municipio podrá (previo informe de la Unidad Técnica donde se evalúe la calidad del servicio y la conveniencia de mantenerlo) extender el plazo del contrato por hasta 12 meses más o hasta que se agote el saldo presupuestario.

El plazo de contratación comenzará a regir a partir de la fecha de aceptación de la primera Orden de Compra por \$1 (un peso), conforme al punto 6.1. de las presentes Bases.

#### 1.3. PRESUPUESTO.

El presupuesto total asignado a este contrato será de **1.000 UTM**, existiendo una posibilidad de aumento de hasta un 30% del monto total señalado. Cabe hacer presente que para estos efectos se considerará el valor de la UTM del mes en que el contrato fue suscrito.

#### 1.4. NORMAS ESPECIALES.

Además de las normas detalladas en el punto 1.2 de las Bases Administrativas Generales, la presente contratación deberá dar estricto cumplimiento a toda norma legal y/o reglamentaria atinente a la presente contratación y especialmente a la Ley 19.628 Sobre protección de la vida privada considerando que se entregarán en datos personales.

#### 1.5. TIPO DE CONTRATACIÓN.

La presente licitación se adjudicará a un solo proveedor y se realizará bajo la modalidad de **Suministro a Serie de Precios Unitarios**, debiendo el proponente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para el óptimo desarrollo de los requerimientos.

Vale decir, el contrato que derive del presente proceso licitatorio funcionará a precios unitarios contra requerimientos que serán variables durante el tiempo que dure la contratación. Para ello la Municipalidad podrá emitir las Órdenes de Compra (de acuerdo a las necesidades del municipio, época del año y eventualidades que surjan durante el transcurso del contrato), de manera tal que el municipio no tendrá obligaciones de emitir Órdenes de Compra en tiempo y monto, y sólo lo hará cuando lo requiera.

#### 1.6. DE LA REUNIÓN INFORMATIVA

La presente licitación contempla una reunión informativa de carácter "voluntaria". Por tanto, podrán participar en este proceso los oferentes que asistan o no a ella.

El día, lugar y hora en que se efectuará dicha actividad será definido en el cronograma de la licitación publicado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), punto 3 de la ficha electrónica.

De esta actividad se levantará un Acta de Asistencia que deberá ser firmada por todos los asistentes, la que posteriormente será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través de la misma plataforma.

2/6



Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia a esta actividad para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo ofertar de mejor manera.

Respecto a las consultas que surjan durante esta actividad, será responsabilidad de cada oferente plantearlas posteriormente en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), de acuerdo a lo indicado en el punto 3.3.1. de las Bases Administrativas Generales, respetando la forma y plazos establecidos para ello.

**2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR.**

Antes de la fecha y hora de cierre de la licitación, los proponentes deberán presentar sus ofertas a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), clasificando los antecedentes en Anexos Administrativos, Técnicos y Económicos.

**A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:**

<b>1</b>	<p><b>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA</b> Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 15.1. y 15.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">A nombre de</td> <td>Municipalidad de Providencia</td> </tr> <tr> <td>Rut</td> <td>69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$ 500.000.- (quinientos mil pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (según corresponda)</td> <td>En garantía de seriedad de la oferta de la licitación <b>“Medición de la satisfacción de usuarios y beneficiarios de los servicios de la municipalidad de Providencia”</b></td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>31 de marzo del 2020.</td> </tr> </table>	A nombre de	Municipalidad de Providencia	Rut	69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$ 500.000.- (quinientos mil pesos).	Glosa (según corresponda)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación <b>“Medición de la satisfacción de usuarios y beneficiarios de los servicios de la municipalidad de Providencia”</b>	Vigencia Mínima	31 de marzo del 2020.
A nombre de	Municipalidad de Providencia										
Rut	69.070.300-9										
Monto igual (o superior)	\$ 500.000.- (quinientos mil pesos).										
Glosa (según corresponda)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación <b>“Medición de la satisfacción de usuarios y beneficiarios de los servicios de la municipalidad de Providencia”</b>										
Vigencia Mínima	31 de marzo del 2020.										
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°1: “IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO”</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente se individualiza, declara su aceptación de las bases y antecedentes que rigen la propuesta y deja expresa constancia de no encontrarse afecto a las causales de inhabilidad para contratar con el Estado, señaladas en el inciso 1° y 6° del artículo 4° de la Ley N°19.886, y N°2, del artículo 8° y 10° de la Ley 20.393 (en caso de ser persona jurídica).</p>										

**B. ANTECEDENTES TÉCNICOS.**

<b>1</b>	<p><b>FORMULARIO N°2: “DECLARACIÓN DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE”</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual declara su experiencia en <b>“estudios de satisfacción”</b> en contrataciones ejecutadas o en ejecución desde el año 2015 en adelante. Para acreditar esta experiencia (y obtener puntaje en este criterio), deberán adjuntar los siguientes documentos:</p>					
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">EXPERIENCIAS CON INSTITUCIONES PRIVADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>a. <b>Certificados</b> emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</p> <p>b. <b>Copia de contratos</b> suscritos entre el mandante y el oferente.</p> <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre y/u objeto de la contratación.</li> <li>ii. Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li> <li>iii. Identificación de Institución mandante.</li> <li>iv. Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	EXPERIENCIAS CON INSTITUCIONES PRIVADAS	<p>a. <b>Certificados</b> emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</p> <p>b. <b>Copia de contratos</b> suscritos entre el mandante y el oferente.</p> <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre y/u objeto de la contratación.</li> <li>ii. Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li> <li>iii. Identificación de Institución mandante.</li> <li>iv. Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li> </ul>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">EXPERIENCIAS CON SERVICIOS PÚBLICOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>a. <b>Certificados</b> emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</p> <p>b. <b>Copia de contratos</b> suscritos entre el mandante y el oferente.</p> <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre y/u objeto de la contratación.</li> <li>ii. Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li> <li>iii. Identificación de Institución mandante.</li> <li>iv. Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li> </ul> <p>c. Se aceptarán, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Decretos de Adjudicación.</b></li> <li>- <b>Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva.</b></li> <li>- <b>Órdenes de Compra</b> emitidas a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado “aceptada” o con “recepción conforme”, en dicha plataforma. Éstas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	EXPERIENCIAS CON SERVICIOS PÚBLICOS	<p>a. <b>Certificados</b> emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</p> <p>b. <b>Copia de contratos</b> suscritos entre el mandante y el oferente.</p> <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre y/u objeto de la contratación.</li> <li>ii. Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li> <li>iii. Identificación de Institución mandante.</li> <li>iv. Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li> </ul> <p>c. Se aceptarán, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Decretos de Adjudicación.</b></li> <li>- <b>Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva.</b></li> <li>- <b>Órdenes de Compra</b> emitidas a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado “aceptada” o con “recepción conforme”, en dicha plataforma. Éstas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la</li> </ul>
EXPERIENCIAS CON INSTITUCIONES PRIVADAS						
<p>a. <b>Certificados</b> emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</p> <p>b. <b>Copia de contratos</b> suscritos entre el mandante y el oferente.</p> <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre y/u objeto de la contratación.</li> <li>ii. Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li> <li>iii. Identificación de Institución mandante.</li> <li>iv. Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li> </ul>						
EXPERIENCIAS CON SERVICIOS PÚBLICOS						
<p>a. <b>Certificados</b> emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</p> <p>b. <b>Copia de contratos</b> suscritos entre el mandante y el oferente.</p> <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre y/u objeto de la contratación.</li> <li>ii. Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li> <li>iii. Identificación de Institución mandante.</li> <li>iv. Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li> </ul> <p>c. Se aceptarán, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Decretos de Adjudicación.</b></li> <li>- <b>Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva.</b></li> <li>- <b>Órdenes de Compra</b> emitidas a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado “aceptada” o con “recepción conforme”, en dicha plataforma. Éstas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la</li> </ul>						

96



	<p>Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a la Orden de Compra para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación.</p>
<p>Se deja de manifiesto que la Comisión Evaluadora tendrá la facultad de verificar la veracidad de la documentación presentada, corroborando con las instituciones mandantes la correcta prestación de los servicios declarados. En este sentido, cuando detecte que alguna contratación hubiese terminado anticipadamente o no se hubiera ejecutado en los términos convenidos, no la contabilizará al momento de evaluar la experiencia del oferente, dejando constancia de ello en el respectivo Informe de Evaluación.</p> <p>La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si estos documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos definidos en el presente punto. Al respecto se deberá tener presente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL.</li> <li>- En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", se admitirá la experiencia que puedan acreditar todos los integrantes de ésta de acuerdo a sus experiencias individuales, las que se imputarán íntegramente a la UTP. La experiencia de la UTP será la experiencia que sumen todos sus integrantes individualmente. Para dicho efecto cada uno de los integrantes de la UTP deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos de la oferta a través de la plataforma <a href="http://www.mrcadopublico.cl">www.mrcadopublico.cl</a> el presente formulario y acreditar las experiencias declaradas de acuerdo a lo indicado precedentemente.</li> <li>- Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, como Anexos Técnicos.</li> <li>- No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente.</li> </ul> <p>El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso o el término anticipado de contrato si es que ya estuviese adjudicado y se comprueba con posterioridad dicha irregularidad, además de hacersele efectivas la garantía vigente, la que pasará a total beneficio municipal.</p>	

<p>2</p>	<p><b>PROPUESTA TÉCNICA:</b> Este documento debe ser elaborado y adjuntado por el oferente, en el cual informa su <b>PROPUESTA METODOLÓGICA</b>, de acuerdo al contenido mínimo que se establece en el punto N° 4.2 y 4.3 de las Bases Técnicas. Cabe destacar que se requiere que el proponente plantee un desarrollo de los puntos indicados de las Bases Técnicas, por lo que no se considerarán válidas aquellas que sólo se limiten a copiarlos y/o replicarlos sin que sea acompañado de un mayor grado de desarrollo.</p> <p>Además, en este documento se deberá informar con que herramientas tecnológicas cuenta (si su propuesta lo considera), para la aplicación de encuestas y/o para el vaciado, cruce y análisis de la información. Ej.: uso de Tablet para aplicaciones terreno.</p> <p><b>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIO COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</b></p>
----------	---

**C. OFERTA ECONÓMICA.**

<p>1</p>	<p><b>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL <a href="http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL">WWW.MERCADOPUBLICO.CL</a></b></p> <p>Solamente con el objeto de cumplir con el Reglamento de Compra y Contrataciones Públicas y con la finalidad de que la participación de los Oferentes quede registrada y establecida en el Portal Electrónico <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, <b>éstos deberán ingresar una oferta de \$1 (Un peso)</b>.</p> <p>Lo anterior, en consideración a que la evaluación de las OFERTAS ECONÓMICAS se efectuará exclusivamente en base a la propuesta económica expresada a través del <b>Formulario N°3</b>, el que deberá ser ingresado al Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, como Anexo Económico.</p>
----------	---

o/b



**2 FORMULARIO N°3 "OFERTA ECONÓMICA - LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS"** a través del cual el proponente formulará su oferta económica a precios unitarios netos, por cada una de las partidas que considera:

- A. Valores por **tamaño de la muestra y técnica de aplicación**.
- B. Valores por **jornadas de aplicación en terreno**.
- C. Valores por **cantidad de encuestas aplicadas en terreno**.
- D. Valores por **cantidad de encuestas aplicadas de manera digital**.
- E. Valores por **cantidad de encuestas aplicadas de manera telefónica**.

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).

**\*\*\*LA FALTA DE PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE, MOTIVARÁ A QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE\*\*\***

**3. COMISIÓN EVALUADORA.**

Para la presente licitación se conformará una comisión evaluadora integrada por:

- Dos funcionarios de la Secretaria de Planificación Comunal.
- Un funcionario de la Administración Municipal.

Quienes realizarán las funciones y tendrán las atribuciones definidas en el punto 6 de las Bases Administrativas Generales. Esta comisión aplicará la metodología de evaluación detallada a continuación, a las ofertas que resultaran admisibles en la etapa de apertura.

**4. PAUTA DE EVALUACIÓN.**

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO												
<b>OFERTA ECONÓMICA</b>	89%	<p><b>OFERTA ECONÓMICA "LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS":</b> Se realizará la <b>sumatoria de la totalidad de los precios unitarios informados</b> 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;"> <p align="center"><b>Mejor Oferta Económica * 100 * 89%</b> <b>Oferta a Evaluar</b></p> </div>												
<b>EXPERIENCIA</b>	10%	<p>Corresponde a las experiencias declaradas a través del <b>Formulario N°2</b>, 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 align="center">100 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 experiencias.</td> <td align="center">80 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 experiencias.</td> <td align="center">40 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 experiencia.</td> <td align="center">10 * 10%</td> </tr> <tr> <td>No declara o no acredita debidamente su experiencia.</td> <td align="center">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													
<b>CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA</b>	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 align="center">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 align="center">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													

**5. RE ADJUDICACIÓN**

La Municipalidad se reserva el derecho a readjudicar o llevar a cabo un nuevo proceso de contratación, según lo que mejor convenga a sus intereses, en los casos mencionados en el punto 8 de las Bases Administrativas Generales, y en caso de:

- Si el contratista no firma el acuerdo de confidencialidad detallado en el punto 6.1 de las presentes bases.
- Si el contratista no entrega la individualización del encargado del contrato.

En todos los casos imputables al contratista, se hará efectiva la garantía de seriedad de la oferta.

9/6





## 6. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

### 6.1 DE LA FIRMA DEL CONTRATO.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación del decreto de adjudicación publicado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), previa entrega en la Dirección Jurídica de la Municipalidad de los antecedentes detallados en el punto 9.3 de las Bases Administrativas Generales, y los siguientes:

- a) Copia de la **Patente Municipal** del rubro asociado a la licitación, vigente a la fecha de firma del contrato.
- b) Individualización del encargado del contrato por parte del contratista (copia de CI, curriculum actualizado, número telefónico y dirección de correo electrónico).
- c) Anexo "Compromiso de Confidencialidad", debidamente firmado por el oferente o su Representante Legal, el que se encuentra adjunto a las presentes bases.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección Jurídica se reserva el derecho de solicitar, adicionalmente, toda aquella documentación que estime necesaria para la redacción del contrato.

Una vez suscrito el contrato respectivo, se emitirá una primera Orden de Compra a través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la cual será por el valor de \$1 (ello en atención a que la oferta a través de la plataforma durante la etapa de postulación fue por ese mismo valor).

### 6.2 DEL VALOR DEL CONTRATO.

El valor del contrato será de hasta **1.000 UTM impuesto incluido**, existiendo la posibilidad de aumentarlo hasta en un 30%. Cabe hacer presente que para estos efectos se considerará el valor de la UTM del mes en que se celebró el contrato (cuando fue suscrito).

## 7. DE LA INSPECCIÓN TÉCNICA.

### 7.1. UNIDAD TÉCNICA

De acuerdo a lo señalado en el punto 10.1 de las Bases Administrativas Generales, la Unidad Técnica será la Administración Municipal.

### 7.2. INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO.

De acuerdo a lo señalado en el punto 10.2 de las Bases Administrativas Generales, la Inspección Municipal del Contrato estará a cargo de un profesional de la Administración Municipal, en adelante IMC.

### 7.3. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El IMC llevarán un Libro de Control de Contrato donde anotará toda información relevante respecto de la ejecución del contrato, a modo de ejemplo, considerará la anotación de:

- Fecha de inicio del contrato.
- Identificación del encargado del contrato designado por el Proveedor y sus datos de contacto.
- Correo electrónico del Proveedor para el envío de Ordenes de Trabajo (OT), Órdenes de Compra (OC), entre otras.
- Dejará constancia de las instrucciones, eventuales deficiencias u observaciones respecto de la ejecución del servicio, señalando los aspectos a mejorar en el desarrollo de mediciones siguientes, o bien, si estas observaciones obedecieran a incumplimientos del contrato, se detallarán e informará la aplicación de las multas correspondientes.
- Entre otras.

Cada vez que un IMC realice una anotación en este Libro, la escaneará y enviará a través de correo electrónico al Proveedor a la dirección que este último informara a la época de la firma del contrato.

Por tanto, para este contrato será considerado como "**medio de comunicación oficial**" la que se realice a través del libro de control de contrato y a través del correo electrónico y se considerará válida también la comunicación que se realice mediante aplicación WhatsApp los días en que se realice la evaluación, si se requiere. Por consiguiente, será exigencia que el encargado del contrato por parte del Proveedor cuente permanentemente con correo electrónico habilitado y equipo de telefonía móvil con acceso a internet.

De cada comunicación que se realice por cualquiera de estos medios digitales, el IMC dejará constancia en el correspondiente Libro de Control del Contrato a más tardar el día hábil siguiente, pudiendo adjuntar copia impresa de dichos antecedentes si lo estima necesario.

Toda comunicación realizada por el IMC deberá ser contestada por el Proveedor dentro de las 24 horas siguientes, acusando recibo, respondiendo, aclarando y/o justificando los hechos, según corresponda.



**8. DE LA GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.**

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica, el adjudicatario deberá presentar una garantía o caución que garantice el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, de acuerdo a lo señalado en el punto 15.3 de las Bases Administrativas Generales y conforme el siguiente detalle:

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	el <b>5% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b> expresada en pesos, moneda corriente nacional.
Glosa (según corresponda)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato " <b>Medición de la satisfacción de usuarios y beneficiarios de los servicios de la municipalidad de Providencia</b> "
Vigencia Mínima	Todo el plazo de vigencia del contrato aumentado en 30 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser renovada por el Proveedor, cada 6 meses (contados a partir de la fecha del decreto que aprueba el contrato), por el saldo insoluto del contrato y por el plazo restante aumentada en a lo menos <b>30</b> días corridos.

**9. AUMENTOS DE CONTRATO.**

El Municipio podrá efectuar un aumento de hasta un **30%** del monto total del contrato IVA incluido, informado en el punto 6.2 de las presentes Bases.

En este sentido, si la suma de aumentos **supera las 100 UTM** (acumulativamente) el Proveedor deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente, manteniendo los términos indicados en el punto 8 de las presentes bases. De lo anterior se desprende que se entenderán cubiertos por la garantía vigente, los aumentos de contrato (o la suma de ellos) por hasta las 100 UTM.

**10. DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONTRATO.**

Considerando que el contrato que derive del presente proceso licitatorio será de SUMINISTRO DE SERVICIOS A SERIE DE PRECIOS UNITARIOS y por tanto para participar del proceso, los oferentes deberán ofertar a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) un valor de \$1 (ya que la oferta económica real deberá ser presentada a través del Formulario N°3), una vez que se resuelva la adjudicación, se procederá a emitir la correspondiente Orden de Compra en la plataforma antedicha, la cual será también por \$1.

En adelante, y hasta el término del contrato, cada vez que se requiera el servicio se procederá a emitir una Orden de Compra asociada al ID del presente proceso.

Cabe señalar que, como se ha dicho anteriormente, las Ordenes de Trabajo serán variables, vale decir, **a través del presente proceso licitatorio el municipio no determinará ni asegurará en ningún caso un canon mensual por la prestación de estos servicios, por lo que no tendrá obligación de emitir Ordenes de Trabajo (y consecuentemente Órdenes de Compras) en tiempo ni monto, sino que las emitirá de acuerdo a las necesidades del servicio durante el tiempo que dure el contrato.**

En el punto 5 de las Bases Técnicas se encuentra la descripción en detalle respecto del funcionamiento del contrato.

**11. DEL PAGO.**

El pago de los servicios será efectuado de acuerdo a las Órdenes de Compra emitidas por el municipio, efectivamente ejecutadas por el proveedor y que cuenten con la recepción conforme por parte de la Inspección Municipal del Contrato (IMC).

Para proceder con cada uno de los estados de pago, la IMC deberá elaborar Memorando que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- a) **ORDEN DE COMPRA** en estado "**recepción conforme**", donde se identifiquen claramente los servicios solicitados y/o las Orden de Trabajo emitida.
- b) **FACTURA O BOLETA**, identificando la Orden de Compra a la que refiere.  
En el caso que el Proveedor emita Factura Electrónica, deberá enviar dicho documento al correo de la IMC (Circular N° 4 de 25 de marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia).
- c) **INFORME DE LA UNIDAD TÉCNICA** donde detalle las Órdenes de Trabajo emitidas, y la recepción satisfactoria de los servicios (en conformidad). Dicho informe deberá ser firmado por el IMC y el Director de la Unidad Técnica.

*dlb*



- d) **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS EJECUTORIADAS** si las hubiese. Refiere a la copia de las órdenes de ingresos por concepto del pago de multas del mes correspondiente al estado de pago. En ningún caso el Proveedor podrá rebajar las multas del monto facturado.
- e) Cualquier otra documentación que solicite la IMC por Libro de Control de contrato o correo electrónico correspondiente al pago a realizar.

No se dará curso al pago en tanto no se cumpla con la entrega de toda la documentación antes indicada a entera conformidad del IMC.

### 12. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

El Proveedor además de lo señalado en el punto 11 de las Bases Administrativas Generales, tendrá las siguientes obligaciones derivadas de la ejecución del contrato que derive del presente proceso licitatorio:

- a) Deberá dar estricto cumplimiento a las órdenes de trabajo solicitadas, prestando los servicios en tiempo y forma según lo solicitado por la Municipalidad y oferta presentada.
- b) El personal del Proveedor deberá cumplir a cabalidad con las normas de seguridad según lo establecen las leyes vigentes.

### 13. SUBCONTRATACIÓN.

El Proveedor podrá concertar con terceros la ejecución parcial del contrato en los términos establecidos en el artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas. En dicho caso, el Proveedor se entenderá como único mandante de los trabajadores subcontratados, y responderá por los trabajos que ellos ejecuten. Los trabajadores subcontratados no podrán estar sujetos a causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en el artículo 92 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

### 14. DE LAS MULTAS.

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el punto 12 de las Bases Administrativas Generales, su detalle y monto se definen a continuación:

N°	MULTA	MONTO Y APLICABILIDAD
1	Incumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.	1 UTM por evento y por día hasta que se resuelva.
2	Incumplimiento de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Control de Contrato.	1 UTM por instrucción y por día de atraso en su cumplimiento.
3	Atraso en la suscripción de las eventuales modificaciones del contrato.	1 UTM por cada día de atraso.
4	Atraso en la entrega del informe de resultado, según plazos establecidos en el Formulario N°3 para el servicio solicitado.	10% del valor total de la Orden de Trabajo, por cada día de atraso. Superado el plazo de 3 días hábiles, se faculta a la Municipalidad para dar termino anticipado del contrato.
5	Atraso en el inicio del servicio encomendado, transcurrido el plazo establecido en las bases técnicas, de 5 días hábiles desde enviada la Orden de Trabajo.	10% del valor total de la Orden de Trabajo, por cada día de atraso. Si el atraso supera 3 días hábiles, se faculta a la Municipalidad para dar termino anticipado del contrato.
6	Cuando el personal que realiza encuestas en terreno no lleve consigo la credencial de identificación	0,5 UTM por evento y por encuestador.
7	Cuando el personal que realiza encuestas en terreno no haga uso del vestuario establecido en las bases técnicas.	0,5 UTM por evento y por encuestador.
8	En caso que no se envíe al IMC el listado con los datos del personal, y se esté aplicando una encuesta.	1 UTM por evento y por día hasta que se regularice.
9	Aplicar un cuestionario sin la aprobación de la Municipalidad.	20% del valor total de la Orden, por cada evento y por día hasta que se regularice. El contratista deberá suspender la aplicación de la encuesta hasta contar la autorización de la Municipalidad. En caso de que esta multa se aplique por segunda vez, se podrá poner término anticipado de contrato.
10	Por entregar un informe de resultado deficiente, es decir, que no contenga el análisis de los resultados, ó que contenga información errónea, o ausencia de antecedentes, ó ausencia de respaldo.	10% del valor total de la Orden de Trabajo, por informe con deficiencias, por día hasta que se regularice. Transcurridos 5 días hábiles, sin regularizar el informe, se faculta a la Municipalidad para dar termino anticipado del contrato.
11	No aceptación de las órdenes de compra, que instruya la ejecución de una orden de trabajo, dentro del plazo establecido.	0,5 UTM por día de atraso en la aceptación de la orden de compra, una vez transcurridas las primeras 48 horas hábiles desde su envío, permitiéndose un atraso máximo de 5 días hábiles desde el envío, de lo contrario, la municipalidad se reserva el derecho a poner término anticipado de contrato.

*16*

**15. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO.****14.1. DE LA RECEPCIÓN PROVISORIA.**

Una vez cumplido el plazo del contrato o agotado el presupuesto, el Proveedor deberá solicitar por escrito (a través de correo electrónico) al IMC la Recepción Provisoria del mismo.

El IMC citará al Proveedor y en dicha junta levantará un Acta de Recepción Provisoria, la cual deberá ser firmada por el Proveedor, la IMC y el Director de la Unidad Técnica. Posterior a ello la IMC solicitará la dictación del Decreto Alcaldicio que apruebe esta Recepción Provisoria.

**14.2. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO.**

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato, esta deberá establecer claramente los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del Proveedor, incluyendo el pago de las multas si las hubiere.

**14.3. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA.**

- a) Una vez efectuada la liquidación del contrato y si no hubiera observaciones por parte de la Municipalidad, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva del servicio, la cual se realizará 30 días corridos después de la Recepción Provisoria.
- b) Para la Recepción Definitiva se levantará acta suscrita por el Proveedor, la IMC y el Director de la Unidad Técnica.
- c) La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio el que dispondrá, además, la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- d) Dicho Decreto será notificado al Proveedor por la IMC y si éste no objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito.

**16. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO**

Además de las causales de término consagradas en el punto 13 de las Bases Administrativas Generales, se consideran las siguientes:

- a) Acumular en multas cursadas y ejecutoriadas un monto igual o superior al **10% del monto total del contrato**.
- b) Cuando el Proveedor se negare a efectuar una Orden de Trabajo enviada, y que se ajuste a su oferta.
- c) Si se comprobara que el Proveedor ha presentado documentación falsa, ya sea al momento de presentar su oferta, como durante la ejecución del contrato.
- d) Cuando el municipio tome conocimiento, mediante cualquier medio, que el contratista no ha respetado los términos de confidencialidad, no manteniendo la reserva de la información, divulgándola o comercializándola, a personas no autorizadas.
- e) Cuando el Proveedor cumpliera un atraso de 3 días hábiles en la entrega de algún informe de resultado, según el plazo establecido en el Formulario N°3.
- f) Cuando el Proveedor cumpliera un atraso de 3 días hábiles en el inicio del servicio encomendado, luego de transcurrido el plazo de 5 días hábiles desde enviada la Orden de Trabajo establecido en las bases técnicas.
- g) Cuando el contratista sea multado por segunda vez, por aplicar un cuestionario sin la aprobación de la Municipalidad.
- h) Transcurridos 5 días hábiles, sin regularizar la entrega de un informe de resultado deficiente.

  
RODRIGO VARGAS QUIROZ  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

LFAT/MJCG/MEC



**ANEXO COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**  
**(presentar para la firma del contrato)**

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

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	

**SE COMPROMETE A:**

- Proteger los datos personales entregados por el Municipio de acuerdo a la Ley 19.628 y a lo establecido en las Bases Administrativas y técnicas de la presente licitación, y a no transferir ni ceder la información a otras personas naturales o jurídicas, sean instituciones del sector público y/o privado, ni a título gratuito ni oneroso. Esta obligación se extiende a todo el personal que preste servicios.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°17.336, sobre propiedad intelectual.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°19.223, sobre tipificación de figuras penales relativas a la informática.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.

<b>Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal</b>
<b>Nombre de la empresa</b>
<b>Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado</b>
<b>Fecha</b>



## FORMULARIO N° 1 ANEXO ADMINISTRATIVO

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

### 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)**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	:	
------------------------------	---	--

<b>R.U.T.</b>	:	
---------------	---	--

<b>DIRECCIÓN</b>	:	
------------------	---	--

<b>TELÉFONO</b>	:	
-----------------	---	--

<b>E - MAIL</b>	:	
-----------------	---	--

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

<b>ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN</b>	:	
--	---	--

<b>RUT</b>	:	
------------	---	--

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	:	
---------------------	---	--

<b>DIRECCIÓN</b>	:	
------------------	---	--

<b>TELÉFONO</b>	:	
-----------------	---	--

<b>E - MAIL</b>	:	
-----------------	---	--

<b>FECHA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN</b>	:	
--	---	--

<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>ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL</b>	:	
--	---	--

<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.	:	
--	---	--

<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	
----------------------------	---	--



RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	:	
-----------------------------	---	--

DURACIÓN	:	
----------	---	--

**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.

\_\_\_\_\_  
FIRMA OFERENTE O 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.

46

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

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

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</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>

*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	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	



**FORMULARIO N°3**  
**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	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

- 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
Deberá presentar su oferta económica considerando las siguientes técnicas de aplicación		ENCUESTA TELEFÓNICA (valores neto)	ENCUESTA DIGITAL (valores neto)	ENCUESTA EN TERRENO (valores neto)
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	\$	\$	\$

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
Deberá presentar su oferta económica considerando las siguientes técnicas de aplicación		ENCUESTA TELEFÓNICA (valores neto)	ENCUESTA DIGITAL (valores neto)	ENCUESTA EN TERRENO (valores neto)
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	\$	\$	\$

B. Valores por JORNADAS de aplicación EN TERRENO:

Considera el valor de <u>un</u> encuestador en terreno, por:								
<b>UN DÍA HÁBIL</b>			<b>UNA SEMANA COMPLETA</b>			<b>15 DIAS 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
\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____

**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.

2/6

C. Valores por CANTIDAD de encuestas aplicadas en TERRENO.

Considera el valor por aplicación de las siguientes cantidades de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	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 por CANTIDAD de encuestas aplicadas de manera DIGITAL.

Considera el valor por aplicación de las siguientes cantidades de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
(*) 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 por **CANTIDAD** de encuestas aplicadas de manera **TELEFÓNICA**.

Considera el valor por aplicación de las siguientes cantidades de encuestas:									
20	40	60	80	100	120	140	160	180	200
\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
(*) 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	
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 Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre de la empresa	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

# BASES TECNICAS

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

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. CONTEXTO.

La Municipalidad de Providencia ha definido comenzar a medir, a partir del año 2020, la calidad de los servicios que brinda o que impactan a la comunidad, con el propósito de implementar las acciones necesarias tendientes a mejorar aquellos que obtengan las menores calificaciones.

### 1.2. FUNDAMENTO.

Las principales razones que motivan la necesidad de implementar un sistema de mediciones, dicen relación con lo siguiente:

- a) Considerando que el Artículo 1° de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, expresa 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”**, se puede desprender que el actuar municipal debe atender a las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos, quedando de este modo en evidencia, la obligatoriedad de comprender **qué hace que los ciudadanos estén satisfechos**, lo cual deberá ser analizado y medido, con el propósito de definir las acciones que permitan implementar las mejoras necesarias y evaluar su cumplimiento. En este contexto la evaluación es apreciada como una herramienta que proporciona una información fundamental para la mejora de la acción pública, ya que ella permitirá comprobar hasta qué punto las políticas, los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan, satisfacen las necesidades de la comunidad local y si ellos ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos.
- b) 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.
- c) El proceso de toma de decisiones para el mejoramiento en gestión pública requiere de una planificación estratégica que incorpore indicadores de desempeño que permitan una evaluación objetiva y constante, en este contexto, la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias de los diversos servicios municipales se visualiza como el punto inicial de dicho de proceso.

## 2. OBJETIVOS

### OBJETIVO MUNICIPAL

Lo que busca la Municipalidad de Providencia con la realización de las mediciones que se requieran, es: **“evaluar la satisfacción de los usuarios de programas, servicios y actividades que desarrolla la municipalidad, y a partir de los hallazgos, activar un proceso de mejora continua respecto de su calidad, eficacia y eficiencia”**.

Para esto, el servicio requerido se plantea de manera tal de alcanzar el logro de los siguientes objetivos:

#### a) OBJETIVO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN.

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción de usuarios respecto de la calidad de los: servicios a la comunidad, servicios sociales y/o trámites municipales, que el municipio defina.

**b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CONTRATACIÓN.**

- b.1) Elaborar las encuestas.
- b.2) Aplicar las encuestas.
- b.3) Digitalizar los resultados.
- b.4) Elaborar análisis a partir de resultados, complementándolo (cuando corresponda) con datos levantados por el propio municipio y/o consultando a otras fuentes.
- b.5) Definir y cuantificar los factores más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios (por edad, genero, etc.), según: servicio a la comunidad / servicio social / trámite municipal.

**3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.**

La principal característica del contrato que derive del presente proceso licitatorio dice relación con su flexibilidad, en este sentido, es importante que los participantes comprendan esto para poder realizar adecuadamente sus ofertas.

**3.1. RESPECTO DEL PLAZO DE CONTRATACIÓN.**

El servicio requerido se contratará por un periodo de 24 meses, no obstante, en el caso de que el contrato se encontrara próximo a vencer y aún quedara saldo disponible, el municipio podrá (previo informe de la Unidad Técnica donde se evalúe la calidad del servicio y la conveniencia de mantenerlo) extender el plazo del contrato por hasta 12 meses más o hasta que se agote el saldo presupuestario.

**3.2. RESPECTO DE QUE ES LO QUE SE QUIERE MEDIR.**

Habiendo revisado en detalle el funcionamiento de la municipalidad, se han definido 3 ámbitos, los que en su conjunto (y a grandes rasgos) engloban nuestro quehacer en función a nuestra misión como servicio público. Estos ámbitos serán definidos en detalle en el **punto 5** de las presentes bases, no obstante, a continuación se enuncian:

- 1. Servicios a la comunidad.
- 2. Servicio social.
- 3. Trámite municipal.

**3.3. RESPECTO DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

Considerando que cada una de estos ámbitos engloba cierta cantidad de acciones que responden a una misma o similar naturaleza, el Municipio, a medida que lo requiera, solicitará la medición de "una acción particular del ámbito seleccionado" la cual interviene:

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.	A toda la población	Presencialmente y a diario en dependencias municipales o en puntos habilitados para ello.
--	--	---------------------	---

De acuerdo a lo anterior, es evidente que las técnicas de recolección de datos, variarán dependiendo de la selección de lo que se requiera medir. Por tanto, el tipo de contratación que derive del presente proceso licitatorio será de **suministro a serie de precios unitarios**.



#### 4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y METODOLÓGICAS, DEL SERVICIO REQUERIDO.

##### 4.1. DEL INSTRUMENTO.

Independiente del tipo de aplicación, el instrumento siempre será una “encuesta” considerando a lo menos lo siguiente:

- a) El cuestionario deberá considerar principalmente preguntas cerradas con alternativas de respuesta en escala Likert, resguardando un lenguaje adecuado acorde al grupo objetivo.
- b) El cuestionario deberá ser aprobado por la municipalidad previo a su aplicación. Por tanto, se debe tener presente que el municipio podrá solicitar los ajustes que se requieran previo a su aplicación.
- c) El cuestionario debe permitir identificar si el entrevistado reside en la comuna (o posee dirección comercial en ella) y en caso contrario deberá permitir identificar si está de visita, estudia o trabaja en ella.
- d) El cuestionario nunca podrá contener menos de 5 preguntas y dependiendo del ámbito que se vaya a evaluar se estiman que su máximo podrá ser entre 10 y 15. Sin perjuicio de lo anterior, esta cantidad será acordada entre el proveedor y el municipio cada vez que se requiera una medición, ello conforme la particularidad del requerimiento específico.
- e) Considerando las definiciones establecidas en el Punto 4.2 letra b) de las presentes bases, respecto de los “usuarios”, el instrumento de medición que se aplique, deberá obligadamente considerar un criterio que permita, en este sentido, clasificar al encuestado.
- f) Se deberá considerar un pre-test del cuestionario a modo de identificar si se cumple el propósito de la evaluación. En este sentido deberá considerar a lo menos los siguientes aspectos:
  - e.1 Testear la facilidad de comprensión y dinámica de las preguntas.
  - e.2 Evaluar las facilidades del diseño del cuestionario desde el punto de vista del encuestador, a modo de procurar un manejo sencillo y funcional.
  - e.3 Evaluar la disposición de los entrevistados a colaborar con el estudio, de acuerdo al interés en la materia y en la forma.
  - e.4 Testar validez y confiabilidad del cuestionario.
  - e.5 Identificar tiempos de duración de la entrevista y otros aspectos claves que tengan relación con este.
  - e.6 Identificar eventuales barreras o dificultades para acceder a los entrevistados.
  - e.7 Levantar formulario de control del equipo en terreno.
  - e.8 La muestra para la aplicación de este pre-test deberá buscar incluir a personas representativas de los tipos de usuarios predefinidos.

#### 4.2. ASPECTOS TÉCNICOS QUE DEBE CONSIDERA LA PROPUESTA METODOLOGICA.

- a) Para evaluar el grado de satisfacción respecto de la calidad de los programas, servicios y actividades municipales, se requerirán instrumentos y metodologías diseñados para conocer la brecha existente entre el servicio otorgado y la expectativa de los usuarios.
- b) Respecto de los "usuarios", se debe tener presente que, dependiendo del servicio a medir, existirán los siguientes:

<b>Residentes y definidos</b>	Que corresponderá a aquellas personas "inscritas" en cualquiera de las bases de datos del municipio por el hecho de <b>residir en la comuna</b> y participar de actividades municipales, programas, recibir beneficios o haber realizado algún trámite municipal.
<b>Residentes no definidos</b>	Que corresponderá a aquellas personas que <b>residen en la comuna</b> , pero que no se encuentran registrados en ninguna base de datos municipal.
<b>Comercial</b>	Que corresponderá a aquellas personas que siendo o no residentes de la comuna <b> cuentan con dirección comercial</b> en ella.
<b>Externos</b>	Que corresponderá a aquellas personas que <b>sin residir en la comuna</b> participan de actividades municipales, programas o hacen uso de servicios que presta el municipio a la comunidad (ejemplo: usuarios de las áreas verdes). Se considerarán parte de este grupo también a aquellas personas que no residen en la comuna pero que acuden a ella por trabajo y/o estudios.

- c) Respecto de la metodología a utilizar, se sugiere que esta y sus instrumentos se basen en las "dimensiones" del modelo SERVQUAL, al igual que SUBDERE en su programa orientado a mejorar la gestión Municipal, en el sentido de 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:

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

Se sugerirá demás que esta metodología recoja del modelo de experiencia de Forrester Research Temking Group, los atributos de **las experiencias**, a saber:

- Efectividad o resolutivez.
- Simplicidad o Facilidad.
- Agrado.

En definitiva, lo que se busca es que los oferentes diseñen una metodología que idealmente considere estas orientaciones, a modo de **conocer la brecha entre el servicio otorgado v/s las expectativas de los usuarios y la evaluación de su experiencia.**

- d) El análisis de resultados deberá además considerar:
- Análisis de las quejas y sugerencias de las que disponga la Municipalidad a la fecha, y su interrelación con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.
  - Análisis de fuentes documentales previas (autodiagnóstico y diagnóstico SUBDERE e información estadística levantada por la misma municipalidad), y su interrelación con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, si corresponde.
  - Además, el análisis que se desarrolle a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, deberá considerar "enfoque de género".



### 4.3. ÁREAS DE MEDICIÓN ¿QUÉ QUEREMOS MEDIR?

Como se ha señalado anteriormente, la municipalidad podrá solicitar, cada vez que lo requiera, la medición (evaluación) de la satisfacción dentro de 3 ámbitos:

- 1) Servicios que presta a la comunidad,
- 2) Servicios sociales, y
- 3) Trámites que se realizan en la institución.

Esta clasificación se ha realizado a partir de la revisión de los lineamientos del programa "Mejoramiento de la Gestión Municipal" que ha venido implementando la SUBDERE (a través del cual se ha realizado un diagnóstico nacional de la calidad de la gestión de 107 municipios, en diferentes áreas), se ha decidido utilizar el mismo criterio en relación a la selección de "lo que queremos medir". No obstante, es importante precisar que cada una de estas áreas ha sido redefinida, incorporando a las orientaciones de SUBDERE, extractos del clasificador presupuestario vigente, el reglamento de funciones y organigrama de la Municipalidad de Providencia y sus lineamientos estratégicos.

A continuación, se definirán cada una de estas áreas a modo de entregar las orientaciones iniciales a considerar para la elaboración de las propuestas técnicas:

#### a) SERVICIO A LA COMUNIDAD:

Para la definición de esta área utilizaremos la descripción que se contiene en el Clasificador Presupuestario vigente, el cual los define como:

*"los gastos relacionados con el funcionamiento y la mantención de los bienes y servicios directamente vinculados con la administración de los bienes nacionales de uso público, de cargo del municipio. Donde se incluye también los gastos relativos a dichos bienes por concepto de iniciativas de inversión de beneficio municipal; los aportes a los servicios incorporados y las subvenciones que decidan otorgar a entidades públicas o privadas".*

Sin embargo, para efectos de las mediciones que se decidan realizar, nos focalizaremos principalmente en los servicios que considera el ítem 22.08 del mismo clasificador, estos son:

- Recolección de residuos domiciliarios.
- Barrido de calles.
- Limpieza de monumentos.
- Recolección de residuos reciclables.
- Mantención de áreas verdes.
- Mantención de piletas.
- Mantención de arbolado urbano.
- Mantención de alumbrad público.
- Mantención de semáforos.
- Mantención de señales de tránsito y demarcación vial.
- Entre otros

En líneas generales esta área contiene principalmente aquellos contratos administrados por la Dirección de Medioambiente, Aseo, Omató y Mantención y la de barrios y Patrimonio).

Se incluirán además los servicios que presta la Dirección de Fiscalización y las actividades municipales como eventos, celebraciones, fiestas, etc.

Durante el año 2020 se seleccionarán los “servicios a la comunidad” que serán evaluados (medidos), no obstante, independiente del servicio que se seleccione se deberá tener en consideración lo siguiente:

- i. **Universo:** Se entenderá por universo al total de habitantes residentes en la comuna de Providencia, el cual de acuerdo al censo 2017 alcanza los 142.079.
- ii. **Población:** Se entenderá como población objeto de estudio, toda persona residente en la comuna de Providencia, de 18 años y más, quienes se estiman son alrededor de 121.000.

Cabe hacer presente que, dependiendo del servicio en algunos casos se podrá incluir también a aquellas personas que siendo o no residentes de la comuna, cuenten con dirección comercial en ella.

Por consiguiente, considerando las definiciones establecidas en el Punto 4.2 letra b) precedente respecto de los “usuarios”, el foco de estudio principalmente serán los “residentes definidos” y “residentes no definidos” y ocasionalmente podrán incluirse también “comercial”, de manera tal que el instrumento de medición que se aplique, deberá obligadamente considerar un criterio que permita, en este sentido, clasificar al encuestado.

- iii. **Muestra:** Deberá ser estadísticamente representativa, probabilística, calcularse en función a la población definida precedentemente y procurar que su margen de error no supere el 5%, por lo que deberá respetar los mínimos establecidos en la siguiente tabla:

POBLACIÓN	TAMAÑO MÍNIMO DE MUESTRA
si el servicio seleccionado se estima que es prestado a una población entre los siguientes rangos, el tamaño mínimo de la muestra será:	
Más de 100.000	400
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

- iv. **Otras consideraciones:** Es importante señalar que, al momento de aplicar el instrumento, este se deberá completar independiente del tipo de “usuario” que esté contestando la encuesta y será una exigencia del estudio que:
  - El análisis se realice en función a la población definida y la muestra se calcule en función de ella.
  - Si se ha comenzado a aplicar la encuesta a un “usuario externo”, ésta igualmente deberá completarse y el estudio deberá considerar en un apartado su análisis.
  - La cantidad de encuestas realizadas a “usuarios externos” no serán consideradas como parte del tamaño de la muestra.



b) **SERVICIO SOCIAL:**

Para la definición de esta área utilizaremos parte de la definición que se contiene en el Clasificador Presupuestario vigente en relación a los denominados Programas Sociales, en este sentido se considerarán en este ámbito:

**“todo gasto ocasionado para el desarrollo de acciones realizadas directamente por el municipio con el objeto de mejorar las condiciones materiales de vida y el bienestar social de los habitantes de la comuna”.**

No obstante, nos focalizaremos principalmente en los servicios que a este respecto prestan (incluyendo beneficios que entreguen) las direcciones de Desarrollo Comunitario y de Desarrollo Local, donde se considerarán las acciones que ejecutan los departamentos de:

- Desarrollo Social.
- Bibliotecas.
- Adulto Mayor.
- Deportes.
- Organizaciones comunitarias.
- Salud Ambiental.
- Diversidad e Inclusión.
- Departamento de Empleo.
- Departamento de Innovación, Industrias Creativas y Economía Sostenible.
- Departamento de Turismo.
- Departamento de Emprendimiento.
- Entre otros.

Durante el año 2020 se seleccionarán los “servicios sociales” que serán evaluados (medidos), no obstante, independiente del servicio que se seleccione se deberá tener en consideración lo siguiente:

- i. **Universo:** Se entenderá por universo al total de habitantes residentes en la comuna de Providencia, el cual de acuerdo al censo 2017 alcanza los 142.079.
- ii. **Población:** Como una primera definición, se entenderá como población objeto de estudio a los usuarios que anteriormente hemos clasificado como “**Residentes y definidos**”, ya que corresponde a aquellas personas de quienes la municipalidad cuenta con sus datos por el hecho de **residir en la comuna** y participar de actividades municipales, programas, recibir beneficios o haber realizado algún trámite municipal. Por consiguiente, su número variará dependiendo del servicio y/o beneficio que se decida medir, razón por la cual, en este caso la muestra será fijada por el municipio.
- iii. **Muestra:** Como se señaló en el punto anterior, dado la heterogeneidad de nuestros “servicios sociales” y las diferencias respecto de las cantidades de usuarios y/o beneficiarios (dependen de la naturaleza del servicio), una vez seleccionado este, la municipalidad indicará la muestra mínima a considerar en la aplicación del instrumento, para lo cual realizará el siguiente procedimiento:
  - Selección del servicio (ejemplo: servicio de atención a macotas), el municipio informará al consultor la cantidad de usuarios de este servicio de acuerdo a sus registros de los últimos 12 meses; año calendario o periodo de tiempo que responda a algún fundamento.
  - Dicha cifra será entendida como la “población”.
  - Considerando la población estimada o definida, se procederá a calcular el tamaño de una muestra representativa, para lo cual utilizará calculadora online disponible para estos efectos, como por ejemplo la publicada por NETQUEST<sup>1</sup>. En cualquiera que se defina, se utilizarán siempre los siguientes criterios:

---

<sup>1</sup> <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>

- El tamaño del universo será = a población.
- Error máximo aceptable será = a 5%.
- El % supuesto de varianza será = a 50%.
- El nivel de confianza será = a 95%.

iv. Otras consideraciones: Es importante señalar que, al momento de aplicar el instrumento, este se deberá completar independiente del tipo de "usuario" que esté contestando la encuesta y será una exigencia del estudio que:

- El análisis se realice en función a la población y tamaño de muestra definida.
- Si se ha comenzado a aplicar la encuesta a un usuario "**externo**" o a uno "**residentes no definido**", ésta igualmente deberá completarse y el estudio deberá considerar en un apartado su análisis.
- La cantidad de encuestas realizadas a usuarios "**externos**" y "**residentes no definido**" no serán consideradas como parte del tamaño de la muestra.

c) TRAMITE MUNICIPAL:

Se entenderá como trámite municipal "toda" diligencia que deba realizar un tercero en la municipalidad, como, por ejemplo:

- Constitución de organizaciones comunitarias.
- Obtención o renovación de permisos de circulación.
- Obtención de licencia de conducir.
- Obtención de Tarjeta Soy Providencia.
- Obtención o renovación de patentes CIPA.
- Obtención de permisos como por ejemplo los de ocupación de BNUP, entre otros.
- Entre otros, entendiendo que califican aquí todos los servicios que se deban realizar en las Direcciones de: Obras Municipales, Infraestructura, Tránsito y Transporte Público, Finanzas, Atención al Contribuyente, Juzgados, entre otras.

Durante el año 2020 se seleccionarán los "**trámites municipales**" que serán evaluados (medidos). Por lo que la "**Población**" como una primera definición, estará compuesta por todas aquellas personas que acudan al municipio presencialmente y/o a través de sus plataformas (cuando corresponda) para gestionar algún trámite del cual el Municipio sea emisor o responsable de brindar u otorgar.

Por consiguiente y dado la diversidad de este tipo de diligencias, los modos de gestionaras y las diferentes cantidades de usuarios, una vez seleccionado el "trámite municipal" que se desee medir, podrá suceder algunas de las siguientes situaciones:

- i. La municipalidad podrá indicar la muestra mínima a considerar en la aplicación del instrumento.
- ii. La municipalidad podrá indicar el periodo de aplicación del instrumento, pudiendo exigir una muestra mínima o la aplicación in situ durante "x" cantidad de horas por "x" cantidad de días.
- iii. Si la municipalidad estima conveniente focalizar la medición sólo a "usuarios" identificados, podrá entregar la base de datos y definir si la aplicación se realizará vía telefónica, vía internet, presencialmente o a través de una mixtura de los anteriores.

## 5. DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Considerando que:

- Tal como se ha señalado anteriormente, el contrato que derive del presente proceso licitatorio tendrá una duración 24 meses, contados desde la fecha de su suscripción.
- La modalidad será de contratación será de prestación de servicios a serie de precios unitarios.
- El presupuesto total asignado será de hasta 1.000 UTM.

A modo de clarificar el funcionamiento del contrato, a continuación se describen las etapas desde la época de la oferta a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) hasta la época de ejecución de los servicios:

### a) ETAPA DE LA OFERTA (DURANTE LA LICITACIÓN):

Por tratarse de un contrato de SERVICIOS A SERIE DE PRECIOS UNITARIOS, para participar de este proceso licitatorio el proponente deberá ofertar a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) un valor de \$1, ya que su oferta económica real deberá ser presentada a través del Formulario N°3 "Oferta Económica - Listado de Precios Unitarios", en el cual se fijarán los valores de cada tipo de servicio, considerando que los ámbitos de estudios son tan diversos y que además en algunos casos se requerirán aplicaciones presenciales, telefónicas y/o digitales, por tanto, la oferta económica considerará valores por:

- i. Volumen:** Donde se deberán ofertar los valores de acuerdo al tamaño de la muestra y el tipo de aplicación del instrumento (encuesta: presencial, telefónica y digital).
- ii. Por jornadas de trabajo:** Esto aplica sólo para el caso de aplicaciones en terreno, considerando "UN" encuestador en jornadas de 4, 6 y 8 horas, durante un día, una semana y por 15 días.
- iii. Por cantidad de encuestas aplicadas y por tipo de aplicación:** Refiere al valor por una cantidad determinada de encuestas y por la metodología de aplicación que se requiera (encuesta: presencial, telefónica y digital)., en estos casos será responsabilidad del proveedor determinar la cantidad de encuestadores que requerirá para dar cumplimiento a las cantidades de aplicaciones solicitadas y la entrega del correspondiente informe de resultados en los plazos que se señalan en el mismo formulario.

### b) ETAPA DE ADJUDICACIÓN:

Una vez aprobada la propuesta de adjudicación se procederá con la suscripción del correspondiente contrato, posterior a dicho acto se emitirá una primera Orden de Compra a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la cual será por el valor de \$1 (ello en atención a que la oferta a través de la plataforma durante la etapa de postulación fue por ese mismo valor).

### c) ETAPA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

- i. Posterior a la emisión de la primera Orden de Compra (por \$1), la municipalidad podrá comenzar a solicitar los servicios.

**El procedimiento que se describe a continuación se realizará cada vez que se requiera la prestación de los servicios.**

- ii. Los servicios se solicitarán mediante la emisión de una "Orden de Trabajo" donde indicará el/los tipo/s de servicio/s que se deberán ejecutar.
- iii. Una vez enviada la Orden de Trabajo<sup>2</sup>, el proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles para iniciar la prestación del servicio encomendado. Durante este tiempo la municipalidad emitirá a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la correspondiente Orden de Compra, la cual deberá ser aceptada por el proveedor dentro de las 48 horas siguientes a su emisión.
- iv. El plazo máximo de entrega del informe de resultado y los respaldos correspondientes será el indicado en el formulario de oferta económica y se comenzará a computar desde la fecha de envío de la Orden de Trabajo. Dicho plazo ha sido determinado por la municipalidad para cada caso (es importante señalar que, durante la etapa de presentación de las ofertas los proponentes no podrán modificar dichos plazos. En este sentido se debe entender que su modificación será causal de inadmisibilidad de la oferta durante la etapa concursal).  
El informe de resultado de cada servicio encomendado se deberá entregar en físico (impreso a color) y en formato digital mediante pendrive o CD incorporando "todos" los respaldos, imágenes, gráficos, etc.
- v. Sólo una vez aceptada dicha Orden de Compra, ejecutada y recepcionado conforme el informe de resultado dicha ejecución por parte de la IMC, el proveedor podrá solicitar su pago.

Cabe señalar que, las Ordenes de Trabajo serán variables, vale decir, a través del presente proceso licitatorio el municipio no determinará ni asegurará en ningún caso un canon mensual por la prestación de estos servicios, por lo que no tendrá obligación de emitir Ordenes de Trabajo (y consecuentemente Órdenes de Compras) en tiempo ni monto, sino que las emitirá de acuerdo a las necesidades del servicio durante el tiempo que dure el contrato o hasta que se agote o consuma su presupuesto.

## 6. RESPECTO DEL PERSONAL ASIGNADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El proveedor que resulte adjudicándose el presente proceso licitatorio tendrá las siguientes obligaciones respecto del personal que asigne a la prestación de los servicios que se encomienden:

- a) Todo el personal encargado de la aplicación de las encuestas, deberá:
  - Ser mayor de 18 años.
  - Tener su enseñanza media completa.
  - Buena dicción.
  - Habilidades de comunicación (español y chilenismos).
  - Empatía en la atención.
  - Tolerancia al trabajo bajo presión.
  - Ser cortés y amable.
  - Además, cuando se trate de aplicaciones de encuesta en terreno:
    - El proveedor será responsable de su traslado y alimentación (si corresponde).
    - Cada encuestador deberá obligatoriamente contar con una credencial con su fotografía, nombre y apellido y considerar el logo Municipal.

---

<sup>2</sup> **ORDEN DE TRABAJO:** Es un formulario elaborado internamente por la municipalidad de Providencia, a través del cual se detalla el servicio requerido y se remite por parte del Inspector Municipal del Contrato (IMC) al proveedor a través del correo electrónico.



- Los encuestadores deberán con una buena imagen y presencia (ropa limpia, sin roturas, bien peinado, aseado, etc.).
  - Deberán utilizar pantalón negro o azul (puede ser jeans) y polera entregada por el proveedor, todas iguales y del mismo color.
- b) Cada vez que se solicite la aplicación de encuestas, el proveedor deberá enviar al IMC con a lo menos 24 horas de antelación el listado con nombre, rut y datos de contacto de estas personas.
- c) El proveedor adjudicado deberá designar uno o más supervisores, a los que el IMC pueda contactar cada vez que lo requiera.
- d) El análisis de resultados y elaboración de informes deberán ser realizados por profesionales del área y con experiencia en este tipo de estudios.
- e) **Términos de confidencialidad:** Además de las obligaciones que emanan de las presentes Bases Técnicas, los encuestadores, sistematizadores de la información, profesional encargado del análisis de resultados y cualquier trabajador del proveedor, estarán obligados a:
- **Mantener** la información en estricta reserva y no revelar ningún dato.
  - **Divulgar** la información únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la unidad municipal.
  - **Tratar confidencialmente** toda la información recibida directa o indirectamente y no utilizar ningún dato de esa información de manera distinta al propósito del presente contrato.

## 7. DE LA CONFIDENCIALIDAD

El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en el presente contrato.

Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre la Municipalidad o a la que haya tenido acceso con ocasión de la realización del estudio. La infracción de estas obligaciones facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato a su entero beneficio e **impetrar las acciones legales correspondientes.**

Durante la ejecución de los servicios y/o terminados estos, el Contratista deberá entregar a la Municipalidad los informes, estudios, datos y cualquier otra información, de cualquier naturaleza, que hubiesen sido obtenidos con ocasión del contrato. Dicha información pasará a ser de dominio de la Municipalidad y el Contratista no podrá divulgarla ni publicarla -por cualquier medio o soporte-, sin la previa autorización expresa de la Municipalidad.

La información suministrada a la Municipalidad por el Contratista deberá estar contenida en formatos o soportes reutilizables y procesables (por ejemplo, formatos CSUV, XML, SPSS, KML, WFS, XLS, entre otros, según sea el caso).

  
PAULINA LOBOS HERRERA  
ADMINISTRADORA MUNICIPAL

\*