



INFORME DE EVALUACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA

CONTRATACIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO AÑOS 2021, 2022 Y 2023

30 de diciembre de 2020

INFORME DE EVALUACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA CONTRATACIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO AÑOS 2021, 2022 Y 2023

1. ANTECEDENTES GENERALES

Con fecha **25 de octubre de 2020**, la Fiscalía Nacional publicó, en el diario El Mercurio de Santiago, un llamado a participar en la licitación pública denominada: “*CONTRATACIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO AÑOS 2021, 2022 Y 2023*”. Esta licitación fue de carácter público, con bases administrativas y técnicas, pudiendo participar en ella todas aquellas personas jurídicas que, habiéndose inscrito y recibido las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación en el periodo estipulado para ello, cuenten, en lo posible, con experiencia comprobable en la ejecución de consultorías y estudios de satisfacción de usuarios, aplicando metodología mediante encuestas autoadministradas por correos electrónicos, y tengan la solvencia financiera y las capacidades legales, profesionales, técnicas y económicas necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones que se deriven de las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación, la oferta que presenten y el contrato que en definitiva se suscriba.

El presente informe tiene como objetivo dar cuenta de los resultados de la evaluación de las ofertas recibidas, habilitadas y no rechazadas en el contexto de esta licitación pública.

Para la contratación materia de la presente licitación, se definió, como objetivo general de la misma, la realización de una medición, durante los años 2021, 2022 y 2023, de la satisfacción que los usuarios experimentan al recibir los servicios y atención que entrega el **MINISTERIO PÚBLICO**, evaluando el nivel de satisfacción general y neta de los usuarios atendidos a través de los tres espacios de atención del SIAU y a través de las URAVIT de la institución. Y, como objetivos específicos, los siguientes:

- a) Darle continuidad a la medición periódica de la experiencia de los usuarios mediante el envío semanal de un cuestionario por correo electrónico.
- b) Conocer el nivel de satisfacción general y neta de los usuarios a nivel general y por segmentos relevantes (espacios de atención del SIAU y/o URAVIT, tipos de usuarios, Fiscalías Regionales, etc.).
- c) Identificar variables que inciden en el nivel de satisfacción o experiencias de los usuarios atendidos por la institución a través de los tres espacios de atención del SIAU y a través de las URAVIT.
- d) Identificar variables que permitan entender cómo se construyen los juicios de los usuarios (variables discriminantes, agrupación de dimensiones, grupos de similares comportamientos, dimensiones y/o atributos de mayor impacto con las variables dependientes, etc.).
- e) Identificar e incorporar mejoras a la metodología de la medición. En lo principal, mejorar el desempeño del envío de los correos electrónicos con las encuestas, a través del monitoreo de la tasa de respuesta.

- f) Capacitar a los usuarios internos de la institución, en el mejor uso y aprovechamiento de los resultados, así como de la mejor interpretación y análisis para la toma de decisiones de gestión de atención a usuarios, basadas en la evidencia que entrega la medición.
- g) Desarrollar la plataforma de reportería del **MINISTERIO PÚBLICO** mediante la cual se difundan tanto los resultados del desempeño del estudio como los resultados de la evaluación de la satisfacción a usuarios internos de acuerdo a sus perfiles institucionales, y al proceso de transferencia de datos, considerando el equipamiento informático de la institución.

2. ENVÍO DE BASES DE LICITACIÓN

Las Bases Administrativas y Técnicas de la licitación fueron enviadas el día jueves 29 de octubre de 2020, por correo electrónico a todas las empresas previamente inscritas en el sitio web institucional del Ministerio Público (www.fiscaliadechile.cl) entre los días 26 y 28 de octubre de 2020, ambos inclusive, completando y enviando el formulario respectivo dispuesto en el sitio web para dicho fin.

Las bases de licitación fueron enviadas a nueve (9) empresas, de acuerdo al siguiente detalle:

N°	Razón Social Oferente	RUT
1	Softpatagonia	76.598.635-4
2	Intellity Consulting Chile SpA	76.060.297-3
3	Everis Chile S.A.	96.886.110-7
4	Asesorías e Inversiones Ivycorp Ltda.	76.293.713-1
5	Espex Ingeniería Ltda.	77.683.370-3
6	Clodinamica Asesorías Consultoría e Ingeniería Ltda.	76.049.958-7
7	Investigaciones de Mercado AB SPA	77.998.340-4
8	Activa Research S.A.	76.069.565-3
9	IPSOS (CHILE) SpA	77.563.670-K

3. RECEPCIÓN DE CONSULTAS DE LOS POSIBLES OFERENTES

El proceso contempló un periodo para formulación de consultas por parte de quienes recibieron las bases de licitación, periodo que se extendió hasta el día jueves 5 de noviembre de 2020.

Cuatro (4) empresas formularon un total de sesenta y tres (63) preguntas, a través de las vías estipuladas en las Bases Administrativas, según la siguiente distribución:

- Activa Research S.A.: 10 preguntas
- Investigaciones de Mercado AB SPA: 7 preguntas
- Everis Chile S.A.: 21 preguntas
- IPSOS (CHILE) SpA: 25 preguntas

Estas preguntas fueron respondidas por el **MINISTERIO PÚBLICO**, mediante correo electrónico del profesional de la DAVT, Matías Holloway Pérez, en su calidad de encargado de ejecución del procedimiento de licitación, el día jueves 12 de noviembre de 2020, conforme a lo estipulado en las Bases Administrativas, dirigido a la persona registrada al momento de la inscripción para el envío de las Bases de Licitación y a todas las personas que formularon consultas de las empresas a las que se les remitieron las bases, según lo definido en ellas.

4. RECEPCIÓN DE LAS OFERTAS Y ACTA DE RECEPCIÓN DE LAS MISMAS

La presentación de las ofertas debía realizarse, exclusivamente, en formato digital, a través de correo electrónico, hasta el día martes 24 de noviembre de 2020 a las 18:00 horas.

Las empresas que enviaron sus ofertas fueron las siguientes:

Oferente	RUT	Valor Oferta Económica en pesos, impuestos incluidos
IPSOS (CHILE) SpA	77.563.670-K	\$145.000.000 exento de IVA
Activa Research S.A.	76.069.565-3	\$220.000.000 exento de IVA
Investigaciones de Mercado AB SPA	77.998.340-4	\$153.200.000 exento de IVA

Posteriormente a la presentación de la ofertas y de acuerdo a lo establecido en las Bases Administrativas de la Licitación Pública, la Comisión de recepción de Ofertas elaboró el Acta de Recepción de Ofertas, con fecha 27 de noviembre de 2020.

Dicha acta fue enviada, junto con la copia de las ofertas económicas de todos los oferentes participantes, por correo electrónico, de acuerdo a lo establecido en el Calendario General del Proceso de Licitación, el día viernes 27 de noviembre de 2020, a los tres participantes.

5. REVISIÓN DE ANTECEDENTES HABILITANTES

De acuerdo a lo solicitado en el punto **1.4 ANTECEDENTES HABILITANTES DE LOS OFERENTES** y lo establecido en el punto **1.9 REVISIÓN DE ANTECEDENTES HABILITANTES**, ambos de las Bases Administrativas correspondientes al presente proceso de Licitación Pública, en la primera revisión de la documentación presentada como antecedentes habilitantes, efectuada por la Unidad de Asesoría Jurídica de la Fiscalía Nacional, se concluyó que las ofertas presentadas por las empresas IPSOS (CHILE) SpA, Activa Research S.A. e Investigaciones de Mercado AB SPA, no cumplieron con la entrega de todos los antecedentes, conforme al Informe de Revisión I de fecha 4 de diciembre de 2020.

Dado lo anterior, y conforme a la facultad estipulada en el punto 1.9 de las Bases Administrativas de la licitación, la Directora Ejecutiva Nacional (S), por Carta DEN N° 064/2020, de fecha 9 de diciembre de 2020, enviada por correo electrónico el día 14 de

diciembre de 2020 a todos los participantes, solicitó a los tres (3) oferentes individualizados en el párrafo anterior, salvar los errores u omisiones en la presentación de sus antecedentes habilitantes. Se adjunta copia de la referida Carta como **ANEXO N° 1** de este Informe.

Las empresas señaladas presentaron oportunamente la documentación requerida, con lo que la Unidad de Asesoría Jurídica procedió a revisar los nuevos antecedentes, concluyendo que, según Informe de Revisión II, de fecha 18 de diciembre de 2020, los tres (3) oferentes dieron correcto cumplimiento a la entrega de los antecedentes habilitantes requeridos, por lo que quedaron habilitados para continuar participando en la licitación y avanzar a la etapa de evaluación de las respectivas ofertas.

Lo anterior fue comunicado a los oferentes por Carta DEN N° 071/2020, de fecha 21 de diciembre de 2020, enviada por correo electrónico del mismo día a todos los participantes. Se adjunta copia de la referida Carta como **ANEXO N° 2** de este Informe, y como **ANEXO N° 3** copia del Informe de Revisión II de antecedentes habilitantes efectuado por la Unidad de Asesoría Jurídica de la Fiscalía Nacional.

Conforme a lo anterior, se procedió a la evaluación de las ofertas presentadas.

6. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS Y HABILITADAS

6.1. RECHAZO DE OFERTAS

De acuerdo a lo solicitado en las Bases Técnicas respecto de ciertos requisitos **mínimos y esenciales** a cumplir en las ofertas presentadas, y a lo establecido en el punto **1.10 EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS** de las Bases Administrativas del presente proceso de Licitación Pública, en la revisión de las ofertas, se concluyó que las presentadas por las empresas **Activa Research S.A.** e **Investigaciones de Mercado AB SPA**, **no cumplieron con, al menos, uno de los requisitos mínimos y esenciales exigidos en las Bases de Licitación**. A saber, ambas empresas incluyen dentro de su equipo de trabajo mínimo, al profesional que ofrecen como Jefe de Proyecto, no dando cumplimiento a lo exigido en el punto 2.5.3. Experiencia, Estudios y Capacitación del Equipo de Trabajo, de las Bases Técnicas del proceso de licitación, en el cual se exige de manera expresa un equipo mínimo de cuatro (4) profesionales dentro de los cuales **no debe estar considerado el Jefe de Proyecto**. Además, en el caso de la empresa Investigaciones de Mercado AB SPA, su oferta no cumple con tres requisitos mínimos y esenciales más, cuales son i) el procedimiento de recolección de información y plataforma tecnológica de soporte; ii) control de calidad y iii) desarrollo de plataforma de reportería.

Dado lo anterior, y conforme a la facultad estipulada en el punto 1.10 de las Bases Administrativas de la licitación, las ofertas debieron ser rechazadas. Conforme a lo señalado, la Directora Ejecutiva Nacional (S), por Carta DEN N° 074/2020, de fecha 24 de diciembre de 2020, enviada por correo electrónico de fecha 28 de diciembre de 2020, comunicó a todos los oferentes el rechazo de las ofertas de las dos empresas antes indicadas. Se adjunta copia de la referida Carta como **ANEXO N°4** de este Informe.

Conforme lo anterior, la única oferta que fue evaluada, corresponde al siguiente oferente:

Oferente	RUT
IPSOS (CHILE) SpA	77.563.670-K

6.2. PAUTA DE EVALUACIÓN TÉCNICA

La oferta fue evaluada de acuerdo a los contenidos indicados en las Bases Técnicas de licitación, y se asignaron los puntajes de acuerdo a la siguiente Pauta de Evaluación:

Factor	Ponderación	Sub- Factor	Ponderación	CRITERIO
Experiencia de la Empresa en estudios de satisfacción de usuarios o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico	15%	Número de estudios de satisfacción de usuarios o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico <u>terminados durante los últimos cinco años</u> (octubre 2015 – octubre 2020)	100%	<p>El N° de estudios deberá ser informado según Anexo N° 5. Por cada estudio se debe indicar la identificación del cliente, el nombre del estudio, sus objetivos y metodología, cobertura territorial, tamaño total de la muestra, fecha de realización, costo y nombre y teléfono de una persona de referencia para la comprobación del mismo.</p> <p>La escala de evaluación será de 0 a 100, asignando el puntaje máximo al oferente que justifique la mayor cantidad de estudios según los requisitos establecidos. La asignación restante será proporcional al N° de estudios.</p> <p>El Ministerio Público se reserva el derecho de verificar la información entregada y/o determinar si los estudios realizados e informados son de satisfacción de usuario o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico.</p>
Experiencia, Estudios y Capacitación del Jefe/a de Proyecto	15%	Número de estudios de satisfacción de usuarios o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico <u>terminados durante los últimos cinco años</u> (octubre 2015- octubre 2020), en calidad de jefe de proyecto	60%	<p>Se dará una nota 100 al profesional Jefe de Proyecto que acredite el mayor N° de estudios de la naturaleza del licitado. El resto de las notas serán asignadas proporcionalmente al resto de los Jefes de Proyecto.</p> <p>Estos antecedentes deberán ser presentados según ANEXO N° 6.</p> <p>El Ministerio Público se reserva el derecho de verificar la información</p>

Factor	Ponderación	Sub- Factor	Ponderación	CRITERIO
				entregada y/o determinar si los estudios realizados e informados son de satisfacción de usuarios o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico.
		Estudios (título profesional, posgrados y pos títulos) Capacitación (cursos) relacionada con la naturaleza del estudio Estos antecedentes deberán ser presentados según ANEXO N° 6.	40%	<p>Nota 100: al profesional que cuente con un Doctorado en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 80: al profesional que cuente con un Magíster en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 60: al profesional sólo con diplomado(s) relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 40: al profesional sólo con curso(s) relacionados.</p> <p>Nota 20: al profesional sin magister, sin doctorado, sin diplomado(s) o curso(s) de capacitación relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>* En el caso de que el/la Jefe/a de Proyecto no acredite título profesional, la oferta no será evaluada y será rechazada.</p> <p>Los temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado, se refieren entre los principales, a los siguientes: sociología, metodología de investigación, tecnologías de información y comunicación, economía, ingeniería civil, administración pública, estadísticas y análisis de datos.</p>
Experiencia, Estudios y Capacitación del Equipo de Trabajo Mínimo La nota de este factor para cada oferente será el promedio simple de las notas que obtenga cada uno	15%	Número de estudios de satisfacción de usuarios o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico <u>terminados durante los últimos cinco años</u> (octubre 2015- octubre 2020).	60%	<p>Se dará una nota 100 al profesional integrante de cualquier Equipo de Trabajo Mínimo que acredite el mayor N° de estudios de la naturaleza del licitado. El resto de las notas serán asignadas proporcionalmente al resto de los integrantes de los equipos de trabajo.</p> <p>Estos antecedentes deberán ser presentados según ANEXO N° 6.</p>

Factor	Ponderación	Sub- Factor	Ponderación	CRITERIO
de los cuatro (4) profesionales integrantes del respectivo Equipo de Trabajo Mínimo				El Ministerio Público se reserva el derecho de verificar la información entregada y/o determinar si los estudios realizados informados son efectivamente de similar naturaleza al licitado.
		Estudios (título profesional, posgrados y postítulos) Capacitación (cursos) relacionada con la naturaleza del estudio Estos antecedentes deberán ser presentados según <u>ANEXO N° 6.</u>	40%	<p>Nota 100: al profesional que cuente con un Doctorado en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 80: al profesional que cuente con un Magíster en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 60: al profesional sólo con diplomado(s) relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 40: al profesional sólo con curso(s) relacionados.</p> <p>Nota 20: al profesional sin magister, sin doctorado, sin diplomado(s) o curso(s) de capacitación relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>* En el caso de que algún profesional del Equipo de Trabajo Mínimo no acredite el título profesional requerido, la oferta no será evaluada y será rechazada.</p> <p>Los temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado, se refieren entre los principales, a los siguientes: sociología, metodología de investigación, tecnologías de información y comunicación, economía, ingeniería civil, administración pública, estadísticas y análisis de datos.</p>
Experiencia, Estudios y Capacitación del Equipo de Trabajo Adicional al mínimo requerido La nota de este	5%	Número de estudios de satisfacción de usuarios o clientes aplicando metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico <u>terminados durante los</u>	60%	Se dará una nota 100 al integrante de cualquier Equipo de Trabajo Adicional que acredite el mayor N° de estudios de la naturaleza del licitado. El resto de las notas serán asignadas proporcionalmente al resto de los integrantes de los equipos de trabajo.

Factor	Ponderación	Sub- Factor	Ponderación	CRITERIO
<p>factor para cada oferente será el promedio simple de las notas que obtenga cada uno de los integrantes del respectivo Equipo de Trabajo Adicional (integrantes adicionales a los 4 profesionales consignados como mínimos y esenciales en el Equipo de Trabajo Mínimo)</p> <p>Los oferentes que no presenten un Equipo de Trabajo Adicional serán evaluados con nota cero este sub factor</p>		<p>Últimos cinco años (octubre 2015- octubre 2020)</p>		<p>Estos antecedentes deberán ser presentados según ANEXO N° 6.</p> <p>El Ministerio Público se reserva el derecho de verificar la información entregada y/o determinar si los estudios realizados informados son efectivamente de similar naturaleza al licitado.</p>
		<p>Estudios (título profesional, posgrados y postítulos)</p> <p>Capacitación (cursos) relacionada con la naturaleza del estudio</p> <p>Estos antecedentes deberán ser presentados según ANEXO N° 6.</p>	40%	<p>Nota 100: al profesional que cuente con un Doctorado en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 80: al profesional que cuente con un Magíster en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 60: al profesional sólo con diplomado(s) relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 40: al profesional sólo con curso(s) relacionados.</p> <p>Nota 20: al profesional sin magister, sin doctorado, sin diplomado(s) o curso(s) de capacitación relacionados con la naturaleza del estudio licitado.</p> <p>Nota 0: a quien no cuente o no acredite título profesional y, si corresponde, a certificación respectiva.</p>
<p>Propuesta metodológica que considere el cumplimiento de los objetivos de la medición y los elementos requeridos y detallados en las presentas bases de licitación y Plan de Trabajo de ejecución del estudio</p>	50%	<p>Diseño, desarrollo continuidad, traspaso y cobertura considerando un mínimo de 500 cuentas de acceso a la plataforma de reportería de acuerdo a lo definido en el punto 2.5.4.3</p>	30%	<p>Se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.</p>
		<p>Análisis de los resultados de acuerdo a lo definido en el punto 2.5.4.4</p>	30%	<p>Se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.</p>
		<p>Plan de Capacitación y Metodología de la</p>	25%	<p>Se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores</p>

Factor	Ponderación	Sub- Factor	Ponderación	CRITERIO
		misma para un mínimo de 500 directivos funcionarios y fiscales, de acuerdo a lo definido en el punto 2.5.4.5		diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.
		Plan de Trabajo: Cronograma con las actividades y etapas del estudio de acuerdo a lo definido en el punto 2.5.5	15%	Se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.

6.3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

6.3.1. EVALUACIÓN TÉCNICA (70%)

La evaluación técnica tiene una ponderación de setenta por ciento (70%) de la nota final, se llevó a cabo considerando los elementos y ponderaciones indicados en la tabla del punto anterior.

Cabe hacer presente que **al existir una sola oferta habilitada y no rechazada, no procede la evaluación de factores cuyo criterio de asignación de notas corresponde a una fórmula que asigna notas en comparación o un mínimo o un máximo, pues dicho método implica la comparación matemática de dos o más ofertas.** En estos casos, sólo procederá efectuar una evaluación cualitativa indicando si la oferta es considerada o no adecuada a los requerimientos institucionales estipulados en las respectivas Bases de Licitación.

FACTOR: EXPERIENCIA DE LA EMPRESA (15%)

De la totalidad de los estudios presentados por la empresa IPSOS (CHILE) SpA, cuarenta y cinco (45), la Comisión de Evaluación, excluyó diecinueve (19) de ellos, ya que no cumplían el criterio de corresponder a estudios con encuestas autoadministradas por correo electrónico, a estudios de satisfacción usuaria o porque, a octubre de 2020, el estudio no se encontraba terminado. Con lo señalado, la cantidad de experiencia previa en estudios similares presentada por la empresa señalada es de 24 estudios.

El detalle de la evaluación de cada estudio se describe en el **ANEXO N° 5** del presente informe.

Con todo, el oferente IPSOS (CHILE) SpA cumple, en cuanto al factor experiencia de la empresa, con lo exigido en las Bases Técnicas del presente proceso de licitación pública, demostrando tener una vasta experiencia en el tipo de estudios licitado. Lo anterior resulta adecuado a los intereses institucionales.

FACTOR: EXPERIENCIA, ESTUDIOS (FORMACIÓN) Y CAPACITACIÓN DEL JEFE DE PROYECTO (15%)

Los antecedentes que acreditan este factor fueron presentados, como lo exigen las Bases de Licitación, según formato del Anexo N° 6 de las mismas, por la empresa IPSOS (CHILE) SpA.

Sub-factor: Número de Estudios (60%)

De la totalidad de los estudios presentados por la empresa para el Jefe de Proyecto, siete (7), la Comisión de Evaluación consideró que seis (6) de ellos cumplen con los criterios establecidos en las Bases de Licitación.

El detalle de la evaluación de cada estudio se describe en el **ANEXO N° 6** del presente informe.

Con todo, el oferente IPSOS (CHILE) SpA cumple, en cuanto al factor experiencia, estudios y capacitación del Jefe de Proyecto, con lo exigido en las Bases Técnicas del presente proceso de licitación pública, demostrando que su Jefe de Proyecto cuenta con una experiencia relevante en el tipo de estudios licitado. Lo anterior resulta adecuado a los intereses institucionales.

Sub-factor: Estudios y Capacitación del Jefe/a de Proyecto (40%)

FACTOR	Oferente IPSOS (CHILE) SpA	Comentario
Estudios (título profesional, posgrados y pos títulos)	80	El profesional presentado como Jefe de Proyecto cuenta con un Magister en Investigación Social Aplicada
Capacitación		

Dado que uno de los sub-factores no se pudo evaluar, no es posible obtener la nota final del Factor, sin embargo es posible concluir que la oferta es conveniente para los intereses de la institución por cuanto su jefe de proyecto cuenta con la formación académica relevante acorde al tipo de estudio licitado, la que se encuentra debidamente acreditada.

FACTOR: EXPERIENCIA, ESTUDIOS (FORMACIÓN) Y CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO (15%)

Los antecedentes fueron presentados por el oferente, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, según Anexo N° 6 de las mismas.

Sub-factor: Número de Estudios (60%)

De la totalidad de los estudios presentados para los profesionales integrantes del equipo de trabajo mínimo ofrecido por la empresa IPSOS (CHILE) SpA, sesenta y cuatro (64), la Comisión de Evaluación excluyó treinta y cinco (35) de ellos, dado que no cumplían el criterio de corresponder a estudios con encuestas autoadministradas por correo electrónico, a estudios de satisfacción usuaria, o porque, a octubre de 2020, el estudio no se encontraba terminado o, por falta información, que no permitió establecer la fecha de término del estudio, conforme a lo establecido en las Bases Técnicas. Con lo anterior, la cantidad de estudios quedó distribuida de la siguiente forma:

Integrante Equipo Mínimo	Cantidad de Estudios	Comentario
Alejandra Ojeda	4	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y es acorde a lo requerido en las bases técnicas de esta licitación pública
Felipe Ormazabal	11	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y es acorde a lo requerido en las bases técnicas de esta licitación pública
Valentina Silva	4	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y es acorde a lo requerido en las bases técnicas de esta licitación pública
Juan Pablo Astudillo	10	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y es acorde a lo requerido en las bases técnicas de esta licitación pública

El detalle de la evaluación de cada estudio para cada uno de los profesionales integrantes del equipo de trabajo mínimo ofrecido por la empresa IPSOS (CHILE) SpA, se presenta en el **ANEXO N° 7** del presente informe.

Sub-factor: Estudios y Capacitación del Equipo Mínimo (40%)

En cuanto a la formación de los profesionales integrantes del equipo de trabajo mínimo, en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado, estos fueron presentados, en cumplimiento de lo establecido en las Bases de Licitación, según Anexo N° 6 de las mismas, obteniendo las siguientes notas.

Integrante Equipo Mínimo	Nota Formación	Comentario
Alejandra Ojeda	60	La profesional cuenta con cuatro (4) diplomados en el área de las ciencias sociales.
Felipe Ormazabal	60	El profesional cuenta con un diplomado en el área de la medición licitada.
Valentina Silva	60	La profesional cuenta con dos (2) diplomados relacionados directamente con la naturaleza de la medición licitada.

Juan Pablo Astudillo	20	El profesional no cuenta con magister ni doctoras, sólo con título profesional.
----------------------	----	---

Dado que uno de los sub-factores no se pudo evaluar, no es posible obtener la nota final del Factor, sin embargo es posible concluir que la oferta es conveniente para los intereses de la institución por cuanto la formación académica acreditada por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo mínimo resulta relevante y acorde al tipo de estudio licitado.

Con todo, el oferente IPSOS (CHILE) SpA cumple, en cuanto al factor experiencia, estudios y capacitación del equipo mínimo de trabajo, con lo exigido en las Bases Técnicas del presente proceso de licitación pública, por cuanto la experiencia y la formación académica acreditadas son relevantes para el tipo de estudio licitado.

FACTOR: EXPERIENCIA, ESTUDIOS (FORMACIÓN) Y CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO ADICIONAL (5%)

Los antecedentes presentados por la empresa IPSOS (CHILE) SpA, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, fueron presentados según Anexo N° 6 de las mismas.

Sub-factor: Número de Estudios (60%)

De la totalidad de los estudios presentados para los profesionales integrantes del equipo de trabajo adicional, ochenta y cuatro (84), la Comisión de Evaluación excluyó treinta y nueve (39), dado que no cumplían el criterio de corresponder a estudios con encuestas autoadministradas por correo electrónico, a estudios de satisfacción usuaria, o porque, a octubre de 2020, el estudio no se encontraba terminado o por falta información que no permitió determinar la fecha de término del estudio, conforme a lo establecido en las Bases Técnicas. Con lo anterior, la cantidad de estudios quedó distribuida de la siguiente forma:

Integrante Equipo Adicional	Cantidad de Estudios	Comentario
Francisco Silva	11	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y se encuentra conforme a lo requerido en las bases técnicas de esta Licitación Pública
Jaime Vasquez	12	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y se encuentra conforme a lo requerido en las bases técnicas de esta Licitación Pública
Miguel Becerra	4	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y se encuentra conforme a lo requerido en las bases técnicas de esta Licitación Pública
Pablo Alvarado	6	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y se encuentra conforme a lo requerido en las bases técnicas de esta Licitación Pública
Alejandro Valverde	12	La experiencia en estudios similares acreditada es relevante para el tipo de estudio licitado y se encuentra conforme a lo requerido en las bases técnicas de esta Licitación Pública

El detalle de la evaluación de cada estudio para cada uno de los profesionales integrantes del equipo de trabajo adicional, se presenta en el **ANEXO N° 8** del presente informe.

Sub-factor: Estudios y Capacitación del Equipo Adicional (40%)

En cuanto a la Formación de los profesionales integrantes del equipo de trabajo adicional, en temas relacionados con la naturaleza del estudio licitado, fueron presentados por el oferente según Anexo N° 6 de las Bases de Licitación, obteniendo las siguientes notas.

Integrante Equipo Adicional	Nota Formación	Comentario
Francisco Silva	60	El profesional cuenta con un diplomado en el área social en un tema relacionado al de la medición licitada.
Luís Vasquez	60	El profesional cuenta con un diplomado en el área social en un tema relacionado al de la medición licitada.
Miguel Becerra	60	El profesional cuenta con un diplomado en el área social en un tema relacionado al de la medición licitada.
Pablo Alvarado	60	El profesional cuenta con un diplomado en el área social en un tema relacionado al de la medición licitada.
Alejandro Valverde	20	El profesional no cuenta con magister ni doctoras, sólo con título profesional.

Dado que uno de los sub-factores no se pudo evaluar, no es posible obtener la nota final del Factor, sin embargo es posible concluir que la oferta es conveniente para los intereses de la institución por cuanto la formación académica acreditada por cada uno de los integrantes del equipo de trabajo adicional resulta relevante y acorde al tipo de estudio licitado.

Con todo, el oferente IPSOS (CHILE) SpA cumple, en cuanto al factor experiencia, estudios y capacitación del equipo de trabajo adicional, con lo exigido en las Bases Técnicas del presente proceso de licitación pública, por cuanto la experiencia y la formación académica acreditada son relevantes para el tipo de estudio licitado.

FACTOR: PROPUESTA METODOLÓGICA (50%)

Las Bases Técnicas establecen la evaluación que la metodología a desarrollar cumpla con los objetivos y con los aspectos detallados en el punto “2.3. Metodología del Estudio” de las mismas.

Conforme a lo señalado la propuesta de metodología que presente el oferente deberá incluir los siguientes aspectos:

- Reportería y disponibilización de la información (30%)
- Metodología para el análisis de los resultados (30%)
- Capacitación a usuarios institucionales de los resultados del Estudio (25%)
- Plan de trabajo (15%)

A continuación se presenta la evaluación para cada uno de los sub factores señalados

Reportería y disponibilización de la información (30%)

En este ítem se solicitó a las empresas incluir en su propuesta el diseño, desarrollo, continuidad, traspaso y cobertura considerando un mínimo de 500 cuentas de acceso a la plataforma de reportería.

El criterio de evaluación fue el siguiente: se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.

La oferta presentada por la empresa IPSOS (CHILE) SpA cumple con los requisitos mínimos exigidos en las Bases de Licitación, obteniendo la siguiente calificación:

REPORTERÍA Y DISPONIBILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
FACTOR	POND.	IPSOS (CHILE) SPA
REPORTERÍA Y DISPONIBILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	30%	80,0

Metodología para el análisis de los resultados (30%)

En este ítem se solicitó a las empresas incluir una propuesta de análisis pertinentes con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la medición, identificando y priorizando variables que tienen mayor incidencia en la evaluación que hacen los usuarios, con la finalidad de orientar eventuales acciones de mejora y agregar valor de utilidad al estudio.

El criterio de evaluación fue el siguiente: se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.

La oferta presentada por la empresa IPSOS (CHILE) SpA cumplió con todos los requisitos mínimos exigidos para realizar análisis pertinentes de los resultados con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del estudio, además presenta factores diferenciadores que agregan valor a la propuesta, tal como la incorporación de un Taller anual de análisis de la información, obteniendo la siguiente calificación:

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		
FACTOR	PONDERACIÓN	IPSOS (CHILE) SpA
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	30%	100,0

Capacitación a usuarios institucionales de los resultados de la medición (25%)

En este ítem se solicitó a las empresas incluir actividades permanentes de capacitación a todos los usuarios internos del **MINISTERIO PÚBLICO** de los resultados de la medición, que corresponde a un mínimo de quinientos (500) funcionarios y fiscales que deberán contar con acceso a la plataforma de reportería, estos usuarios son parte de las diecinueve (19) Fiscalías Regionales y de la Fiscalía Nacional. El objetivo de estas actividades, es fortalecer la difusión de la metodología, y generar capacidades en el uso e interpretación de los resultados, con el fin de que los resultados generados por la medición puedan servir a la gestión nacional, regional y local de mejora de la experiencia de los usuarios atendidos por los tres (3) canales de atención del SIAU y por las URAVIT.

El criterio de evaluación fue el siguiente: se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.

La oferta presentada por la empresa IPSOS (CHILE) SpA cumplió con todos los requisitos mínimos exigidos para capacitar a los usuarios internos de los resultados del estudio, obteniendo la siguiente calificación:

CAPACITACIÓN		
FACTOR	PONDERACIÓN	IPSOS (CHILE) SpA
CAPACITACIÓN	25%	80,0

Plan de trabajo (15%)

En este ítem se solicitó a las empresas incluir en su propuesta un cronograma con las actividades y etapas del estudio de acuerdo a lo definido en el punto 2.5.5 de las Bases de Licitación.

El criterio de evaluación fue el siguiente: se asignará una nota de 100 a la propuesta que presente factores diferenciadores y que agreguen valor a la propuesta, se asignará nota 80 a la propuesta que cumpla con los requisitos mínimos exigidos, 30 a la que cumpla con reparos y 0 a la que no cumpla.

La oferta presentada por la empresa IPSOS (CHILE) SpA cumplió con todos los requisitos mínimos exigidos para el Plan de Trabajo, obteniendo la siguiente calificación:

PLAN DE TRABAJO		
FACTOR	PONDERACIÓN	IPSOS (CHILE) SA
PLAN DE TRABAJO	15%	80,0

La oferta presentada por la empresa de IPSOS (CHILE) SpA, cumple con lo mínimo exigido en relación al factor propuesta metodológica, obteniendo la siguiente nota total:

Subfactor	Ponderación	Nota ponderada
Reportería y disponibilización de la información	30%	24
Metodología para el análisis de los resultados	30%	30
Capacitación a usuarios institucionales de los resultados de la medición	25%	20
Plan de trabajo	15%	12
NOTA PROPUESTA METODOLÓGICA	100%	86

RESUMEN EVALUACIÓN TÉCNICA

En conclusión la Oferta Técnica de la empresa IPSOS (CHILE) SpA resulta adecuada a los intereses de la Institución, destacando su experiencia en el ámbito de servicios de encuestas autoadministradas por correo electrónico, las evaluaciones favorables que ha obtenido y la detallada y completa metodología para el análisis de los resultados ofrecida. Dado lo anterior, la oferta se considera conveniente a los intereses institucionales.

6.3.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA DE OFERTAS (30%)

La evaluación económica corresponde a un 30% de la evaluación total de los oferentes.

Al igual que en el caso de la evaluación técnica, **al existir una sola oferta habilitada y no rechazada, no procede la evaluación económica dado el criterio de asignación de notas antes detallado, pues ésta es una comparación matemática de dos o más ofertas**. En estos casos, sólo procederá indicar si la oferta económica recibida está o no dentro del marco presupuestario aprobado para esta iniciativa.

El detalle de la oferta económica habilitada para ser evaluada es el siguiente:

LICITACIÓN	IPSOS (CHILE) SpA
Contratación de medición de satisfacción de los usuarios del Ministerio Público años 2021, 2022 y 2023	\$ 145.000.000
TOTAL	\$ 145.000.000

Todos los valores antes señalados son en pesos y exentos de IVA.

Al respecto, sí cabe señalar que la oferta económica señalada está dentro del marco presupuestario aprobado para este proyecto, por lo que se considera conveniente a los intereses de la institución. Cabe destacar además, aunque no sea algo evaluable, que la oferta analizada contempla un valor por los servicios menor a las otras dos ofertas recibidas y que finalmente debieron ser rechazadas.

6.3.3. EVALUACIÓN CONJUNTA FINAL

Al no existir evaluación técnica ni económica, no es posible calcular una nota final para ambos aspectos.

Sin perjuicio de lo señalado, si se puede concluir –en función del análisis detallado en el punto anterior– que la oferta de la empresa IPSOS (CHILE) SpA resulta adecuada técnicamente a los requerimientos de la institución y se encuentra dentro del marco presupuestario considerado para esta contratación. Conforme lo señalado, la oferta es conveniente a los intereses de la institución y está en condiciones de ser adjudicada.

7. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

En virtud de todo lo anterior y la evaluación efectuada, que considera tanto los aspectos técnicos como económicos de la oferta evaluada, y en consideración al interés del Ministerio Público, esta Comisión de Evaluación recomienda adjudicar la presente licitación a la empresa **IPSOS (CHILE) SpA, RUT: 77.563.670-K**, por un valor máximo total de **\$145.000.000** (ciento cuarenta y cinco millones de pesos), **exentos de IVA**.




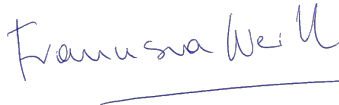
ERIKA MAIRA BRAVO
GERENTA
DIVISIÓN DE ATENCIÓN A LAS
VÍCTIMAS Y TESTIGOS



SANDRA DÍAZ SALAZAR
GERENTA
DIVISIÓN DE
ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS



GHERMAN WELSCH
CHAHUÁN
DIRECTOR
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y
COORDINACIÓN
ESTRATÉGICA



FRANCISCA WERTH WAINER
DIRECTORA
EJECUTIVA NACIONAL

Santiago, 30 de diciembre de 2020.

ANEXO N° 1: Carta DEN N° 64/2020, de la Directora Ejecutiva Nacional dirigida a IPSOS (CHILE) SpA, ACTIVA RESEARCH S.A. e Investigaciones de Mercado AB SPA solicitando información para salvar los errores u omisiones en la presentación de sus antecedentes habilitantes.



Carta DEN N° 064 /2020
Santiago, 09 de diciembre de 2020

Señores
ACTIVA RESEARCH S.A.
IPSOS CHILE S.p.A
INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA
PRESENTE

De nuestra consideración:

En el contexto de la Licitación Pública de "Contratación de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público Años 2021, 2022 y 2023" he estimado que resulta necesario, de acuerdo a lo establecido en el número "1.0. REVISION DE ANTECEDENTES HABILITANTES" de las Bases Administrativas, solicitar a Uds., salvar el error que se indica en Anexo adjunto.

Lo anterior en el plazo de tres (3) días hábiles contados desde la recepción de la presente carta por correo electrónico, debiendo enviar el o los documentos correctos en formato digital exclusivamente por correo electrónico dirigido al profesional de la División de Atención a las Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional (DAVT) y encargado de la ejecución del procedimiento de licitación pública, Sr. Matias Holloway Pérez, a la dirección mholloway@minpublico.cl, con copia a la abogada de la misma División, Sra. Mirsa Retamal Morales (mretamalm@minpublico.cl) bajo apercibimiento de así no hacerlo ser declarados fuera de bases.

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.,

SANDRA DIAZ SALAZAR
DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL (S)
MINISTERIO PUBLICO

MHS/EMB

c.c.: Unidad de Asesoría Jurídica
División de Atención a las Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional

Distribución:

- ACTIVA RESEARCH S.A.
- IPSOS CHILE S.p.A.
- INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA

ANEXO

ANTECEDENTES HABILITANTES PERSONAS JURIDICAS	ACTIVA RESEARCH S.A.	IPROS CHILE S.p.A.	INVESTIGACIONES DE MERCADO AD S.p.A.
<p>3. Copia que acredite la inscripción en el extracto de la escritura de constitución de la sociedad o C.I.F.U.L. en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces respectivo, que contenga las subsiguientes resoluciones en cada una de las escrituras modificatorias. Dicha copia deberá ser emitida por el referido Conservador y tener una antigüedad no superior a 90 días a la fecha de recepción y apertura de las ofertas.</p> <p>En el caso que la persona jurídica esté sujeta a la Ley N°20.650 debe acompañar copia simple del certificado de estado actualizado, emitido por el Administrador del Registro de Empresas y Sociedades con una antigüedad no superior a noventa días corridos a la fecha de apertura de las ofertas.</p>	<p>NO CUMPLE</p> <p>No acompaña documento</p>	<p>NO CUMPLE</p> <p>Acompaña copia de inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que role a fo. 4848 N°3638 del Registro de Comercio del año 2001 del CBR de Santiago, emitida por el CBR con fecha 13.02.2001.</p> <p>No cumple con la antigüedad requerida. Dicha copia deberá ser emitida por el Conservador y tener una antigüedad no superior a 90 días a la fecha de recepción y apertura de las ofertas.</p> <p>Incluye certificado de vigencia de sociedad con fecha 08.10.2020.</p>	<p>NO CUMPLE</p> <p>Acompaña copia de inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que role a fo. 7707 N°8129 del Registro de Comercio del año 2001 del CBR de Santiago, emitida por el CBR con fecha 28.04.2014.</p> <p>No cumple con la antigüedad requerida. Dicha copia deberá ser emitida por el Conservador y tener una antigüedad no superior a 90 días a la fecha de recepción y apertura de las ofertas.</p>
<p>4. Copia de inscripción en el sistema SII, con certificado de encontrarse en trámite. También se acepta verificación de cédula RUT entregada por el SII.</p>	<p>NO CUMPLE</p> <p>No acompaña documento</p>	<p>NO CUMPLE</p> <p>No acompaña copia de RUT. Adjunta documento de</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Acompaña copia RUT</p>

		Actualización y modificaciones de información del SII de 02.04.2019.	
<p>5. Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales vigente al momento de la recepción y apertura de las ofertas, emitido por la Dirección del Trabajo (solicitado por formulario 315), mediante el cual se acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las instituciones privadas, conforme lo exige la Ley de Presupuestos del Sector Público. Si un oferente registra incumplimientos, no podrá contrastar con el Ministerio Público sino hasta subsanar el defecto de que adolece. Este certificado puede acompañarse en original, copia simple o autorizada ante Notario o en documento impreso de la página web de la Dirección con código de verificación.</p>	<p>NO CUMPLE</p> <p>No acompaña documento</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Acompaña certificado N°2000/2020/750052, válido hasta el 20.04.2020, con cumplimiento Código 019K21tg</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Acompaña certificado N°2000/2020/750050, válido hasta el 20.11.2020, con cumplimiento Código 019K21td</p>

ANEXO N° 2: Carta DEN N° 71/2020, de la Directora Ejecutiva Nacional dirigida a IPSOS (CHILE) SpA, ACTIVA RESEARCH S.A. e Investigaciones de Mercado AB SPA, informando que las tres empresas oferentes quedan habilitadas para continuar participando en el proceso de licitación.



DEN N° 071/2020
Santiago, 21 de diciembre de 2020

Señores
ACTIVA RESEARCH S.A.
IPSOS CHILE S.p.A
INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA
P R E S E N T E

De nuestra consideración:

En el contexto de la Licitación Pública de "Contratación de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público Años 2021, 2022 y 2023", y de acuerdo a lo establecido en el número "1.9. REVISIÓN DE ANTECEDENTES HABILITANTES" de las Bases Administrativas, se comunica a Uds. que, concluido el proceso, sus empresas han resultado habilitadas para ser evaluadas, por haber acompañado todos los antecedentes habilitantes requeridos.

Sin otro particular, le saluda atentamente a Ud.,

SANDRA DÍAZ SALAZAR
DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL (S)
MINISTERIO PÚBLICO

MHB/EMB
c.c.: Unidad de Asesoría Jurídica
División Nacional de Atención a las Víctimas y Testigos

Distribución
- ACTIVA RESEARCH S.A.
- IPSOS CHILE S.p.A.
- INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA

Control TGR - Santiago
Fono: 598229 679400 - www.fiscalia.cl

ANEXO N° 3: Informe II de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Fiscalía Nacional con el resultado final de la revisión de los antecedentes habilitantes de los oferentes.

REVISIÓN II SOBRE A: ANTECEDENTES HABILITANTES:
LICITACIÓN PÚBLICA: "CONTRATACIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO AÑOS 2021, 2022 Y 2023"

ANTECEDENTES HABILITANTES PERSONAS JURIDICAS	ACTIVA RESEARCH S.A.	IPSOS CHILE S.p. A.	INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA
1. Identificación del oferente y de su o sus representantes legales, según formato que se adjunta en el Anexo N°1 .	CUMPLE RUT 76.069.565 Rpte. Legal Ramón Cavieles Tobar RUT 10.473.649-1	CUMPLE RUT 77.563.670-K Rpte. Legal: Minerva Azar Núñez RUT.: 6.976.223-9	CUMPLE 77.998.340-4 Rpte. Legal: Cristián Besa Palma RUT.:12.404.069-8
2. Copia simple de la inscripción del extracto de la escritura de constitución de la sociedad o E.I.R.L. en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces respectivo, que contenga las subinscripciones marginales de cada una de las escrituras modificatorias. Dicha copia deberá ser emitida por el referido Conservador y tener una antigüedad no superior a 90 días a la fecha de recepción y apertura de las ofertas. En el caso que la persona jurídica esté acogida a la Ley N°20.659 sólo deberá acompañar copia simple del certificado de estatuto actualizado, emitida por el Administrador del Registro de Empresas y Sociedades con una antigüedad no superior a noventa días corridos a la fecha de apertura de las ofertas.	CUMPLE Acompaña copia de inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que rola a fs. 41537 N°28703 del Registro de Comercio del año 2009 del CBR de Santiago, emitida por el CBR con fecha 14.12.2020. Cumple con la antigüedad requerida.	CUMPLE Acompaña copia de inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que rola a fs. 4545 N°3638 del Registro de Comercio del año 2001 del CBR de Santiago, emitida por el CBR con fecha 14.12.2020. No cumple con la antigüedad requerida.	CUMPLE Acompaña copia de inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que rola a fs. 7787 N°6129 del Registro de Comercio del año 2003 del CBR de Santiago, emitida por el CBR con fecha 13.11.2020. Cumple con la antigüedad requerida.

3. Copia simple del RUT de la sociedad o E.I.R.L. o certificado de encontrarse en trámite. También se aceptará verificación de cédula RUT entregada por el SII.	CUMPLE Acompaña copia de RUT	CUMPLE Acompaña copia de RUT.	CUMPLE Acompaña copia RUT
4. Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales vigente al momento de la recepción y apertura de las ofertas, emitido por la Dirección del Trabajo (solicitado por formulario 30), mediante el cual se acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las instituciones privadas, conforme lo exige la Ley de Presupuestos del Sector Público. Si un oferente registra incumplimientos, no podrá contratar con el Ministerio Público sino hasta subsanar el defecto de que adolece. Este certificado puede acompañarse en original, copia simple o autorizada ante Notario o en documento impreso de la página web de la Dirección con código de verificación.	CUMPLE Acompaña certificado N°EYQENPWPMLXA, emitido el 14.12.2020, <u>sin</u> incumplimientos. Código EYQENPWPMLXA	CUMPLE Acompaña certificado N°2000/2020/790052, válido hasta el 08.12.2020, <u>sin</u> incumplimientos. Código w19X2L1g	CUMPLE Acompaña certificado N°2000/2020/756526, válido hasta el 28.11.2020, <u>sin</u> incumplimientos. Código sX1651mD
5. Declaración jurada simple, prestada con posterioridad al llamado a propuesta, de no existir causales de inhabilidad para presentar ofertas o contratar con el Ministerio Público, conforme al Anexo N°2 .	CUMPLE Fecha el 16.11.2020	CUMPLE Fecha el 24.11.2020	CUMPLE Fecha el 13.11.2020
6. Adicionalmente, deberá entregarse de manera física o digital, según el oferente opte, la siguiente garantía de seriedad de la oferta, no aceptándose ningún documento distinto a los aquí señalados. a. Entrega FISICA en la Oficina de Partes de la Fiscalía Nacional ubicada en calle Catedral N° 1437, Piso 1, comuna y ciudad de Santiago:	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

<p>Vale vista, depósito a la vista o boleta bancaria de garantía de seriedad de la oferta, tomada por la persona jurídica oferente, extendida en pesos chilenos, a la vista o pagadera a 30 días, a nombre de MINISTERIO PÚBLICO, RUT: 61.935.400-1, por un monto mínimo de \$5.000.000 (cinco millones de pesos). Si se trata de una boleta de garantía, deberá tener una vigencia mínima hasta el día 31 de marzo de 2021 y su glosa deberá ser: "para garantizar la seriedad de la oferta presentada a la Licitación Pública Contratación de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público Año 2021" o texto similar.</p> <p>b. O, si el oferente prefiere utilizar una GARANTÍA ELECTRONICA, que no implique entrega física y que pueda ser entregada junto al resto de la oferta:</p> <p>Póliza de garantía electrónica a primer requerimiento, a la vista y en UF, tomada por la persona jurídica oferente, extendida a favor del MINISTERIO PÚBLICO, RUT: 61.935.400-1, por un monto mínimo de UF 175 (ciento setenta y cinco Unidades de Fomento), con vigencia mínima hasta el 31 de marzo de 2021 y su glosa o materia deberá ser "para garantizar la seriedad de la oferta presentada a la Licitación Pública Contratación de-</p>			
---	--	--	--

NOTA 1: El acto de recepción de ofertas fue el día 24 de noviembre de 2020 a las 18:00 hrs. El 27 de noviembre de 2020, a las 10:00 horas, se procedió a la revisión de las ofertas recibidas.

NOTA 2: Si el Ministerio Público detectare falsedad en cualquiera de los documentos solicitados y especialmente en las declaraciones de inhabilidad exigidas, ello será causal de descalificación de la oferta o terminación del contrato celebrado, según sea el caso, sin perjuicio del ejercicio de los demás derechos y acciones que estimare apropiado ejercer para el debido resguardo del interés fiscal y de la responsabilidad civil y penal que les corresponda.

NOTA 3: Se hace presente que conforme al punto 1.9 de las Bases Administrativas, recibido el informe jurídico, la Directora Ejecutiva Nacional, solicitó a los oferentes mediante carta DEN N°064/2020 de 09.12.2020 que salvaran errores u omisiones, fijando para la entrega de los antecedentes vía correo electrónico, el plazo de 3 días hábiles contados desde la recepción de la carta remitida por correo electrónico del encargado del procedimiento, de fecha 14.12.2020, bajo apercibimiento, si así no lo hicieren, de ser declarados fuera de bases. Estos documentos, antecedentes o aclaraciones formarán parte de la oferta del proponente respectivo.

CONCLUSIONES

De la revisión de los documentos entregados dentro del plazo fijado se concluye que las tres empresas oferentes cumplieron con acompañar todos los documentos solicitados como antecedentes habilitantes en el punto 1.4. de las Bases de Licitación, por lo que sus ofertas están habilitadas para ser evaluadas.

Procede que los oferentes sean notificados de la habilitación por el medio que establezcan las bases.

Unidad de Asesoría Jurídica
 Stgo., 18 de diciembre de 2020.

ANEXO N° 4: Carta DEN N° 74/2020, de la Directora Ejecutiva Nacional, dirigida a ACTIVA RESEARCH S.A. e Investigaciones de Mercado AB SPA, con copia a IPSOS (Chile) SPA, informando que sus ofertas son rechazadas debido a que no cumplen con al menos uno de los requisitos mínimos y esenciales.



DEN N° 074/2020
Santiago, 24 de diciembre de 2020

Señores
ACTIVA RESEARCH S.A.
INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA
P R E S E N T E

De nuestra consideración:

En el contexto de la Licitación Pública para la "Contratación de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público Años 2021, 2022 y 2023", y de acuerdo a lo establecido en el número "1.10. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS" de las respectivas Bases Administrativas, se comunica a Uds. que las ofertas presentadas por las empresas **ACTIVA RESEARCH S.A.** e **INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA**, han debido ser rechazadas, por lo tanto, no serán consideradas en el proceso de evaluación, por las razones que en cada caso se señalan.

1. ACTIVA RESEARCH S.A.

En relación con la oferta técnica presentada por la empresa **ACTIVA RESEARCH S.A.** se informa a Uds. que, revisada ésta, se constató que no cumple con uno de los requisitos mínimos y esenciales exigidos en las Bases de Licitación, a saber *Equipo de trabajo mínimo* descrito en el párrafo quinto del punto 2.5.3. *Experiencia, Estudios y Capacitación del Equipo de Trabajo* de las Bases Técnicas del proceso de licitación. Dicho párrafo señala lo siguiente "Por su parte, con el fin de favorecer que la presente medición sea integral y se realice desde diversas perspectivas o dimensiones, se exige que el Equipo de Trabajo sea interdisciplinario. Por lo tanto, adicionalmente al Jefe de Proyecto, el equipo deberá incluir un *Equipo de Trabajo mínimo*, compuesto, como requisito mínimo y esencial, por dos (2) profesionales con formación en metodologías de investigación y dos (2) profesionales con formación en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Las ofertas en que se no presenten, al menos, dos (2) profesionales con formación en metodologías de investigación y, al menos, dos (2) profesionales con formación TIC, no serán evaluadas y serán rechazadas."

ACTIVA RESEARCH S.A., en el ANEXO N° 6 de la oferta presentada incluye, dentro de su equipo de trabajo mínimo, al mismo profesional que ofrece como Jefe de Proyecto, no dando cumplimiento a lo exigido en las Bases Técnicas. En las Bases Técnicas se exige, de manera expresa, que, adicionalmente al Jefe de Proyecto, la oferta debe incluir cuatro (4) profesionales, es decir, el equipo de trabajo debe estar compuesto por cinco (5) profesionales y uno de ellos debe ser el Jefe de Proyecto y, en este caso, la empresa considera al Jefe de Proyecto dentro de los cuatro (4) profesionales del equipo mínimo de trabajo.

2. INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA

En relación con la oferta técnica presentada por la empresa **INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA** se informa a Uds. que, revisada ésta, se constató que no cumple con cuatro (4) de los requisitos mínimos y esenciales exigidos en las Bases de Licitación. A saber

- a) Lo exigido en el párrafo tercero del punto 2.3.3. de las Bases Técnicas, *Procedimiento de recolección de información y plataforma tecnológica de soporte*. La empresa no explicita ni señala de qué manera cumple con los requisitos mínimos y esenciales exigidos en el punto mencionado, no se hace cargo de ninguna manera del cumplimiento de ellos, ni tampoco es posible obtener, del documento que contiene su oferta, lo solicitado en las Bases Técnicas. Específicamente en ninguno de los puntos de su oferta técnica se señala la forma en que pondrá a disposición del Ministerio Público la aplicación web para que los funcionarios carguen la información para que la empresa pueda preparar el proceso de encuestas, ni tampoco señala como cumplirá con los requisitos que debe tener dicha aplicación web, señalados de manera clara y explícita en el punto mencionado.
- b) Lo exigido en el primer párrafo del punto 2.3.4. de las Bases Técnicas, *Control de Calidad*. La empresa no explicita ni señala de qué manera cumple con el requisito mínimo y esencial de desarrollar un mecanismo para controlar y asegurar la calidad de la información levantada para el cumplimiento de los objetivos de la medición, como tampoco es posible obtener dicha información del documento que contiene su oferta técnica.
- c) Lo exigido en el 2.3.5.1. de las Bases Técnicas, *Desarrollo de plataforma de reportería*. La empresa no señala en el documento que contiene su oferta técnica, si los reportes que debe desarrollar serán o no diseñados para ser implementados y desplegados en la infraestructura de visualización de datos e información del Ministerio Público, como lo exige el punto señalado.
- d) La descripción del *Equipo de trabajo mínimo* estipulada en el párrafo quinto del punto 2.5.3. *Experiencia, Estudios y Capacitación del Equipo de Trabajo* de las Bases Técnicas del proceso de licitación, indica: *"Por su parte, con el fin de favorecer que la presente medición sea integral y se realice desde diversas perspectivas o dimensiones, se exige que el Equipo de Trabajo sea interdisciplinario. Por lo tanto, adicionalmente al Jefe de Proyecto, el equipo deberá incluir un Equipo de Trabajo mínimo, compuesto, como requisito mínimo y esencial, por dos (2) profesionales con formación en metodologías de investigación y dos (2) profesionales con formación en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Las ofertas en que se no presenten, al menos, dos (2) profesionales con formación en metodologías de investigación y, al menos, dos (2) profesionales con formación TIC, no serán evaluadas y serán rechazadas."*

INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA, en el ANEXO N° 6 de la oferta presentada ofrece cuatro (4) profesionales como su equipo de trabajo, no señalando un Jefe de Proyecto. Dado lo señalado, la empresa no cumple con lo exigido en las Bases Técnicas del proceso de licitación, ya que la exigencia, mínima y esencial, es de cinco (5) profesionales en el equipo de trabajo siendo uno de ellos el Jefe de Proyecto.

Sin otro particular, saluda atentamente,



SANDRA DÍAZ SALAZAR
DIRECTORA EJECUTIVA NACIONAL (S)
MINISTERIO PÚBLICO

MHS/CSB/EMBlamp
c.c.: Unidad de Asesoría Jurídica
División de Administración y Finanzas
División Nacional de Atención a las Víctimas y Testigos

Distribución:
- ACTIVA RESEARCH S.A.
- IPSOS CHILE S.p.A.
- INVESTIGACIONES DE MERCADO AB SPA

ANEXO N° 5: Experiencia de la Empresa según formato del Anexo N° 5 de las Bases.

N° de Estudios

N°	IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2014-2017	Itaú	Estudio de Satisfacción clientes IS, IPB y Pymes	Cumple
2	2015-2018	CODELCO	Satisfacción cliente internos Codelco	Cumple
3	2014-2017	BCI	Programa de Satisfacción	Cumple
4	2015-2017	Jumbo	Programa de Satisfacción	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
5	2015-2017	Entel	Programa de Satisfacción	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
6	2015-2017	Transbank	Programa de Satisfacción	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
7	2014-2015	Isapre Cruz Blanca	Programa de Satisfacción	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
8	2015-2017	Telefónica	Programa de Satisfacción	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
9	2015-2017	Mall Plaza	Programa de Satisfacción	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
10	2014-2017	COPEC	Programa de Satisfacción	Cumple
11	2015-2016	Banco Falabella	Estudio de Satisfacción y Experiencia de Clientes	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
12	2015-2020	CENCOSUD	Supermercados Cencosud – Voz del Cliente	No cumple. Con la información proporcionada no es posible determinar la fecha de término del estudio.
13	2015	Banco Estado	Satisfacción con el servicio de Fiscalización de Abogados de Banco Estado	Cumple
14	2015	SIP	Encuesta SIP	Cumple

15	2015	ACCIÓN RSE	Medición NRSE 215	No Cumple. No es estudio de satisfacción usuaria
16	2016	Universidad Adolfo Ibáñez	Filantropía Corporativa	No Cumple. No es estudio de satisfacción usuaria
17	2016-2018	Caja de Compensación Los Andes	Programa anual de Experiencia de clientes	Cumple
18	2016-2018	Opel	Opel EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
19	2016	Instituto Profesional Virginio Gómez	Diagnóstico Organizacional Instituto Profesional Virginio Gómez	No Cumple. No es estudio de satisfacción usuaria
20	2016	SIP	Encuesta SIP 2016	Cumple
21	2016	Banco Estado	Satisfacción Fiscalía Abogados de Banco Estado	Cumple
22	2016	Metro de Santiago	Satisfacción Comunicaciones internas de Metro	Cumple
23	2016-2017	ACCIÓN RSE	Niveles RSE 2016	No Cumple. No es estudio de satisfacción usuaria
24	2016-2017	BANCO ESTADO	Estudio de Satisfacción RRHH en Línea	Cumple
25	2017	BANCO ESTADO	Satisfacción con sucursales de Banco Estado	Cumple
26	2017-2018	Subsecretaría de Justicia	Determinación del Índice de Satisfacción Neta del Usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2017	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
27	2017-2018	Instituto de Previsión Social	Estudio de caracterización y experiencia usuaria del canal digital en el Instituto de Previsión Social	Cumple
28	2018	SURA	Sostenibilidad Sura	No Cumple. No es estudio de satisfacción usuaria
29	2018-2019	CAJA LOS ANDES	Estudio de Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	Cumple
30	2018	BCI	Estudio experiencia de clientes	Cumple
31	2019	BUPA	Experiencia Cliente Bupa Chile	Cumple
32	2013-2019	INDUMOTORA	Monitorear continuamente los niveles de satisfacción y recomendación de los clientes de KIA tanto para los procesos de ventas como para servicios o postventa	Cumple
33	2019	CENCOSUD	Competencia online supermercados	Cumple
34	2019-2020	CENCOSUD	Competencia locales supermercados	No cumple. Con la información proporcionada no es posible determinar la fecha de término del estudio.
35	2016-2019	CENCOSUD	Satisfacción Easy	Cumple
36	2015-2019	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple
37	2019	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha

			año 2019-2020	
38	agos 2020- sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
39	2020	Inchcape	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
40	2020	Inchcape	Satisfacción Postventa Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
41	2016-2019	Peugeot	PSA EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
42	2019	Walmart	Conocer la satisfacción y recomendación en el viaje de compra en supermercado/online de los clientes Walmart	Cumple
43	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
44	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
45	2019-2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha

ANEXO N° 6: Experiencia del jefe de proyecto según formato Anexo N°6 de las Bases.

N°	Experiencia Jefe Proyecto: Anexo N° 6 Su Jin Choi Ha IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019 a la fecha	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2019-2020	Walmart	Estudio tracking experiencia de clientes Walmart	Cumple
3	2013-Actualidad	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple
4	2018-2019	Caja los Andes	Estudio Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	Cumple
5	2014-2019	Codelco	Satisfacción Cliente internos Codelco	Cumple
6	2018-2019	Opel	Opel EQC - Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
7	2016-2019	Peugeot	PSA EQC - Satisfacción Venta y Postventa	Cumple

ANEXO N° 7: Experiencia de los profesionales integrantes del equipo de trabajo mínimo según formato Anexo N°6 de las Bases.

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 - Alejandra Ojeda - IPSOS (CHILE) SPA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
5	agos 2020-sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
6	2019	METRO SA	Estudio Autoaplicado en Oficinas de Atención al Cliente enero 2019	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
7	2018	Municipalidad de Peñalolén	Estudio de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales de Peñalolén 2018	Cumple
8	2018	METRO SA	Tracking de Satisfacción en Oficinas de Atención al Cliente 2018	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
9	2017-2018	Instituto de Previsión Social	Estudio de caracterización y experiencia usuaria del canal digital en el Instituto de Previsión Social	Cumple
10	2017	Subsecretaría de Justicia	Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2017	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
11	2015	METRO SA	Satisfacción en oficinas de atención al cliente 2015	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
12	2016	METRO SA	Satisfacción en oficinas de atención al cliente 2016	Cumple
13	2015	METRO SA	Satisfacción Comunicaciones internas de Metro	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Valentina Silva - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	Agosto 2020 Septiembre	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple

	2020			
3	2019	METRO SA	Estudio Autoaplicado en Oficinas de Atención al Cliente enero 2019	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
4	2018	Municipalidad de Peñalolé	Estudio de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales de Peñalolén 2018	Cumple
5	2018	METRO SA	Tracking de Satisfacción en Oficinas de Atención al Cliente 2018	No Cumple. No corresponde a un estudio con encuesta autoadministrada por correo electrónico
6	2017-2018	Instituto de Previsión Social	Estudio de caracterización y experiencia usuaria del canal digital en el Instituto de Previsión Social	Cumple
7	2016	METRO SA	Satisfacción en oficinas de atención al cliente 2016	Cumple
8	2015	METRO SA	Satisfacción en oficinas de atención al cliente 2015	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
9	2015	METRO SA	Satisfacción Comunicaciones internas de Metro	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Felipe Ormazabal - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	2019-2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
5	Agosto 2020 Sept. 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
6	2019	Walmart	Conocer la satisfacción y recomendación en el viaje de compra en supermercado/online de los clientes Walmart	Cumple
7	2018-2019	Caja Los Andes	Estudio de Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	Cumple
8	2015-2019	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple
9	2015-2018	Codelco	Satisfacción cliente internos Codelco	Cumple
10	2016-2018	Opel	Opel EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
11	2016-2019	Peugeot	PSA EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple

12	2020	Inchcape	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
13	2020	Inchcape	Satisfacción Postventa Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
14	2018-2019	Inchcape	Satisfacción Servicios Satisfacción Vehículos Seminuevos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
15	2018- a la fecha	Indumotora	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
16	2019	Indumotora	Satisfacción Servicios Satisfacción Desabolladura y Pintura	Cumple
17	2016-2019	CENCOSUD	Satisfacción Jumbo (Voz del cliente) Satisfacción Jumbo.cl/Satisfacción Rincón Jumbo...	Cumple
18	2016-2019	Cruz Blanca - BUPA	Satisfacción Servicio Global (Relacional) Satisfacción CB Call Center...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
19	2015-2019	Integramédica - BUPA	Satisfacción CCMM Satisfacción IM Dental...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
20	2016	BUPA	Satisfacción Seguros	Cumple
21	2016-2017	Banco Itau	Satisfacción Migración Clientes IS Itaú	Cumple

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Juan Pablo Astudillo - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019-2020	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No cumple. Con la información proporcionada no es posible determinar la fecha de término del estudio.
3	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No cumple. Con la información proporcionada no es posible determinar la fecha de término del estudio.
4	2019-2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No cumple. Con la información proporcionada no es posible determinar la fecha de término del estudio.
5	agos 2020-sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
6	2019	Walmart	Conocer la satisfacción y recomendación en el viaje de compra en supermercado/online de los clientes Walmart	Cumple
7	2018-a la actualidad	Caja Los Andes	Estudio de Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
8	2015-	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple

	2019			
9	2015-2018	Codelco	Satisfacción cliente internos Codelco	Cumple
10	2016-2018	Opel	Opel EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
11	2016-2019	Peugeot	PSA EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
12	2020	Inchcape	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
13	2020	Inchcape	Satisfacción Postventa Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
14	2018-a la actualidad	Inchcape	Satisfacción Servicios Satisfacción Vehículos Seminuevos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
15	2018 a la fecha	Indumotora	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
16	2019	Indumotora	Satisfacción Servicios Satisfacción Desabolladura y Pintura	Cumple
17	2019	CENCOSUD	Satisfacción Jumbo (Voz del cliente)	Cumple
18	2016-2019	Cruz Blanca - BUPA	Satisfacción Servicio Global (Relacional)/Satisfacción CB Call Center...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
19	2014-2019	Integramédica - BUPA	Satisfacción CCMM/Satisfacción IM Dental...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
20	2016	BUPA	Satisfacción bupa Seguros	Cumple
21	2016-2019	Banco Itau	Satisfacción Migración Clientes (y otros)	Cumple

ANEXO N° 8: Experiencia de los profesionales integrantes del equipo de trabajo adicional según formato Anexo N°6 de las Bases.

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Francisco Silva - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
5	Agos-sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
6	2019	Walmart	Conocer la satisfacción y recomendación en el viaje de compra en supermercado/online de los clientes Walmart	Cumple
7	2018-2019	Caja Los Andes	Estudio de Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	Cumple
8	2015-2019	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple
9	2015-2018	Codelco	Satisfacción cliente internos Codelco	Cumple
10	2016-2018	Opel	Opel EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
11	2016-2019	Peugeot	PSA EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
12	2020	Inchcape	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
13	2020	Inchcape	Satisfacción Postventa Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
14	2018-2019	Inchcape	Satisfacción Servicios	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
15	2018-2019	Inchcape	Satisfacción Vehículos Seminuevos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
16	2018-2019	Indumotora	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
17	2019	Indumotora	Satisfacción Servicios Satisfacción Desabolladura y Pintura	Cumple
18	2016-2019	CENCOSUD	Satisfacción Jumbo (Voz del cliente)	Cumple
19	2016 a la fecha	Cruz Blanca – BUPA	Satisfacción Servicio Global (Relacional) Satisfacción CB Call Center Otros...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
20	2014 a la fecha	Integramédica – BUPA	Satisfacción IM Call center Satisfacción IM Dental Satisfacción IM Sitio web	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
21	2016	BUPA	Satisfacción BUPA seguros	Cumple
22	2016-2019	Banco Itau	Satisfacción Banca Personas IS (Itaú Sucursales)/Satisfacción Banca Personas IPB (Itaú Personal bank)...	Cumple

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Luis Jaime Vásquez - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019-2020	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
5	agos 2020-sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
6	2019	Walmart	Conocer la satisfacción y recomendación en el viaje de compra en supermercado/online de los clientes Walmart	Cumple
7	2018-2019	Caja Los Andes	Estudio de Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	Cumple
8	2015-2019	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple
9	2015-2018	Codelco	Satisfacción cliente internos Codelco	Cumple
10	2016-2018	Opel	Opel EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
11	2016-2019	Peugeot	PSA EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
12	2020	Inchcape	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
13	2020	Inchcape	Satisfacción Postventa Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
14	2018 a la fecha	Inchcape	Satisfacción Servicios	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
15	2018 a la fecha	Inchcape	Satisfacción Vehículos Seminuevos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
16	2018-2019	Indumotora	Satisfacción Venta Vehículos	Cumple
17	2019	Indumotora	Satisfacción Servicios/Satisfacción Desabolladura y Pintura	Cumple
18	2019	CENCOSUD	Satisfacción Jumbo (Voz del cliente)/Satisfacción Jumbo.cl/Satisfacción Rincón Jumbo...	Cumple
19	2016 a la fecha	Cruz Blanca - BUPA	Satisfacción Servicio Global (Relacional)/Satisfacción CB Call Center...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
20	2016 a la fecha	Integramédica - BUPA	Satisfacción CCMM/Satisfacción IM Dental...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
21	2016	BUPA	Satisfacción App Mi bupa/Satisfacción Agendamiento...	Cumple
22	2016-2017	Banco Itau	Satisfacción Banca Personas IS (Itaú Sucursales)/Satisfacción Banca Personas IPB (Itaú Personal bank)...	Cumple

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Miguel Becerra - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	agos 2020-sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
5	2019	METRO SA	Estudio Autoaplicado en Oficinas de Atención al Cliente enero 2019	Cumple
6	2018	METRO SA	Tracking de Satisfacción en Oficinas de Atención al Cliente 2018	Cumple

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Pablo Alvarado - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019-2020	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	agos-ept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
5	2019	METRO SA	Estudio Autoaplicado en Oficinas de Atención al Cliente enero 2019	Cumple
6	2018	Municipalidad de Peñalolé	Estudio de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios municipales de Peñalolén 2018	Cumple
7	2018	METRO SA	Tracking de Satisfacción en Oficinas de Atención al Cliente 2018	Cumple
8	2017-2018	Instituto de Previsión Social	Estudio de caracterización y experiencia usuaria del canal digital en el Instituto de Previsión Social	Cumple
9	2017	Subsecretaría de Justicia	Índice de Satisfacción Neta del Usuario del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2017	No Cumple. No corresponde a un estudio con metodología de encuestas autoadministradas por correo electrónico
10	2015	METRO SA	Satisfacción en oficinas de atención al cliente 2015	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
11	2016	METRO SA	Satisfacción en oficinas de atención al cliente 2016	Cumple
12	2015	METRO SA	Satisfacción de los usuarios de los canales de comunicación interna de Metro	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha

N°	Experiencia Profesionales Integrantes del Equipo de Trabajo: Anexo N° 6 Alejandro Valverde - IPSOS (CHILE) SpA			
	Año/s	Empresa o Institución	Nombre Estudio	Observación Evaluador
1	2019-2020	Ministerio Público	Estudio de Medición de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público año 2019-2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
2	2020	Fundación Imagen de Chile	Estudio Longitudinal Imagen de Chile	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
3	2020	Ipsos y Espacio Público	Encuesta Plebiscito seguro y Encuesta Constituyentes	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
4	2020	Ipsos y La Tercera	Estudio Claves 2020	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
5	agos 2020-sept 2020	AFP Modelo	Estudio de medición de reputación AFP Modelo	Cumple
6	2019	Walmart	Conocer la satisfacción y recomendación en el viaje de compra en supermercado/online de los clientes Walmart	Cumple
7	2018-2019	Caja Los Andes	Estudio de Omnicanalidad (satisfacción productos y servicios)	Cumple
8	2015-2019	E-contact	Satisfacción cliente e-contact	Cumple
9	2015-2018	Codelco	Satisfacción cliente internos Codelco	Cumple
10	2016-2018	Opel	Opel EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
11	2016-2019	Peugeot	PSA EQC – Satisfacción Venta y Postventa	Cumple
12	2020	Inchcape	Satisfacción Venta Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
13	2020	Inchcape	Satisfacción Postventa Vehículos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
14	2018 a la fecha	Inchcape	Satisfacción Servicios	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
15	2018 a la fecha	Inchcape	Satisfacción Vehículos Seminuevos	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
16	2018-2019	Indumotora	Satisfacción Venta Vehículos	Cumple
17	2019	Indumotora	Satisfacción Desabolladura y Pintura	Cumple
18	2019	CENCOSUD	Satisfacción Jumbo (Voz del cliente) / Satisfacción Servicio al Cliente	Cumple
19	2016 a la fecha	Cruz Blanca - BUPA	Satisfacción Servicio Global (Relacional)/Satisfacción CB Call Center...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
20	2016 a la fecha	Integramédica - BUPA	Satisfacción CCMM/Satisfacción IM Dental...	No Cumple. Estudio no ha finalizado a la fecha
21	2016	BUPA	Satisfacción App Mi bupa/Satisfacción Agendamiento...	Cumple
22	2016-2017	Banco Itau	Satisfacción Migración Clientes Otros	Cumple










Informe de evaluación proceso de licitación Medición de Satisfacción de Usuarios DAVT DAF final


Final Audit Report

2020-12-31

Created:	2020-12-30
By:	Richard Rojas Castex (rrojasc@minpublico.cl)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAAnAzP5z5Y_N98qX663oi4o6ozhGmPbVwN

"Informe de evaluación proceso de licitación Medición de Satisfacción de Usuarios DAVT DAF final" History

-  Document created by Richard Rojas Castex (rrojasc@minpublico.cl)
2020-12-30 - 10:06:04 PM GMT- IP address: 200.111.103.206
-  Document emailed to Sandra Diaz (sdiaz@minpublico.cl) for signature
2020-12-30 - 10:07:22 PM GMT
-  Email viewed by Sandra Diaz (sdiaz@minpublico.cl)
2020-12-31 - 12:27:24 PM GMT- IP address: 200.111.103.206
-  Document e-signed by Sandra Diaz (sdiaz@minpublico.cl)
Signature Date: 2020-12-31 - 12:29:39 PM GMT - Time Source: server- IP address: 200.111.103.206
-  Document emailed to Gherman Welsch Chahuán (gwelsch@minpublico.cl) for signature
2020-12-31 - 12:29:41 PM GMT
-  Email viewed by Gherman Welsch Chahuán (gwelsch@minpublico.cl)
2020-12-31 - 1:20:03 PM GMT- IP address: 200.111.103.206
-  Document e-signed by Gherman Welsch Chahuán (gwelsch@minpublico.cl)
Signature Date: 2020-12-31 - 1:23:09 PM GMT - Time Source: server- IP address: 200.111.103.206
-  Document emailed to Francisca Werth (fwerth@minpublico.cl) for signature
2020-12-31 - 1:23:11 PM GMT
-  Email viewed by Francisca Werth (fwerth@minpublico.cl)
2020-12-31 - 1:49:46 PM GMT- IP address: 201.189.129.209

 Document e-signed by Francisca Werth (fwerth@minpublico.cl)

Signature Date: 2020-12-31 - 1:50:24 PM GMT - Time Source: server- IP address: 201.189.129.209

 Agreement completed.

2020-12-31 - 1:50:24 PM GMT