



RESOLUCIÓN EXENTA N° 001013

SANTIAGO, 19 OCT. 2015

VISTOS:

1.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

2.- La Ley N° 19.886, del 2003, que fija las Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios y, el D.S. N° 250 del 2004, modificado por el D.S. N° 1.763, publicado el 06 de octubre del 2009, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la citada ley.

3.- El artículo 10, numeral 7 letra j), del citado Reglamento, que dispone que procederá la contratación directa "Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias Mensuales".

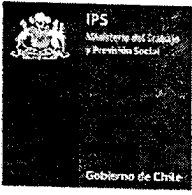
4.- La Ley N° 19.880, del 2003, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

5.- La Resolución Exenta N° 207 de 25 de marzo de 2008, modificada por las Resoluciones Exentas N°672 de 21 de septiembre de 2010; N°457 de 01 de octubre de 2012 y N°115 de 14 de marzo de 2013, todas de la Dirección Nacional del Instituto de Previsión Social, que delegan facultades que indica en el Jefe del Departamento de Administración, hasta 1.000 UTM.

6.- La Resolución Afecta de nombramiento N° 289, de fecha 26 de mayo de 2014 y Resolución Exenta N° 1102, de fecha 28 de mayo de 2014, que autoriza función directiva respecto de don Jorge Villegas Leiva, como Jefe del Departamento de Administración e Inmobiliaria del Instituto de Previsión Social.

7.- Los Dictámenes N° 47096, de fecha 07 de diciembre de 1999 y N° 12477, de fecha 05 de junio de 2001, ambos de la Contraloría General de la República.

8.- El D.F.L. N° 278, de 1960; el D.L. N° 49, de 1973; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón, y



CONSIDERANDO:

001013

1.- Que, el IPS es un servicio público que participa activa e integralmente en el Sistema de Seguridad Social del Estado, a través de sus áreas estratégicas, por ende, sus servicios son de carácter críticos y deben estar permanentemente bajo control en modalidad de procesamiento las 24 horas del día durante toda la semana.

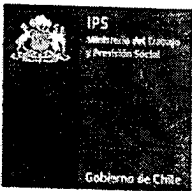
2.- Que, en este escenario y a objeto de medir y evaluar los niveles de satisfacción de sus usuarios en diversas materias inherentes al quehacer del Instituto, se hace necesario contar con los servicios de gestión de encuestas en línea a través de una plataforma web, que incluya el software, mecanismos de almacenamiento de datos, bases de datos y diseños relacionados, los materiales impresos, y documentación en línea o electrónica, permitiendo con la evaluación de los resultados obtenidos entrar en un ciclo de mejora continua en la entrega de los servicios evaluados.

3.- Que, en vista de lo anterior, se requiere contratar el servicio de encuesta en línea que permitirá medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto del apoyo entregado a través de servicios de tecnología de información provistos por la División Informática, como también de otros servicios de apoyos en sus procesos de negocio y de soporte entregados por otras áreas del IPS.

4.- Que, el servicio de encuesta en línea sólo se encuentra disponible como compra directa a través de internet, según lo indicado por la División Informática en Informe de Requerimientos de fecha 15 de septiembre de 2015.

5.- Que, según dictámenes señalados en el Visto N° 7, la CGR ha indicado que no se advierte inconvenientes jurídicos para que los Órganos de la Administración del Estado, puedan efectuar adquisiciones a través de internet, en forma directa o previa licitación pública o privada.

6.- Que, en razón de lo anterior, el servicio a contratar sólo se encuentra disponible como compra directa a través de internet, y por tanto, se requiere en virtud de la modalidad de trato directo contemplada en el artículo 10 N°7 letra j) del Reglamento de la Ley de Compras, señalada en el numeral 3 de los Vistos de la presente resolución, y se fundamenta, conforme se señala en Informe de requerimiento de la División Informática, en el hecho que el costo de evaluación de las ofertas que implica para el Instituto un proceso de licitación pública, que requiere, de acuerdo a los procesos de gestión de compra, divididas en el proceso de Comisión Evaluadora propiamente tal, y en labores administrativas posteriores a la selección (elaboración de actas, pautas de puntaje y otros) se considera desproporcionado en relación al monto que representa para el Instituto el valor del servicio a contratar, el cual es inferior a 100 Unidades Tributarias Mensuales.



001013

7.- Que, la necesidad de la presente contratación, fue solicitada por el Jefe (TP) de la División de Informática del IPS, mediante Oficio Ordinario N° 694/2015, de fecha 05 de octubre de 2015, con la empresa WEBTOOLS S.L. (www.e-encuesta.com), por un monto de US\$ 890.- (ochocientos noventa dólares).

8.- Que, se cuenta con la disponibilidad presupuestaria, para financiar la contratación de la especie, de acuerdo a Certificado N° 470-2015, de fecha 30 de julio de 2015, por un monto de \$ 699.716.-, (US\$ 1.059,1) impuesto incluido, que será imputado al Subtítulo 22, Item 11, Asignación 003, del Presupuesto IPS del año 2015.

9.- Que, considerando que el monto de la contratación es inferior a 100 Unidades Tributarias Mensuales, ésta se formalizará mediante la sola emisión de la orden de compra y su aceptación del proveedor.

RESUELVO:

1.- **Autorízase** la contratación directa del servicio de encuesta en línea, con el proveedor WEBTOOLS S.L. (www.e-encuesta.com), por un plazo de 12 meses y por un monto de US\$ 890.- (ochocientos noventa dólares), en razón de los fundamentos señalados en el Considerandos precedentes.

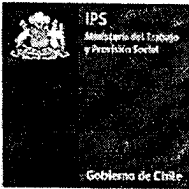
2.- **Ordénase** a la División Informática y al Departamento de Finanzas, adoptar las medidas necesarias para efectuar la contratación directa de la especie, donde se fijen los términos, tales como precio, plazos y modalidades, y se conserven los antecedentes de respaldo de la operación efectuada por internet.

3.- **Desígnase** como Administradores de la Relación Contractual, a los funcionarios que a continuación se individualizan, para que velen por el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales, recepción conforme del servicio contratado y se paguen las facturas correspondientes dentro de los plazos correspondientes:

Administrador Titular	Daniel Toro Rodríguez	Profesional División de Informática
Administrador Suplente	Paola Escárte Silva	Profesional División de Informática

4.- **Ordénase** a los administradores precedentemente designados, tomar conocimiento del Manual de Administración de Contratos, publicado en la Intranet del IPS, y cumplir con las responsabilidades que en dicho documento se expresan.

5.- **Publíquese** el presente instrumento en el banner Gobierno Transparente del Instituto de Previsión Social.

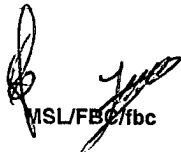


Instituto de Previsión Social
Departamento de Administración e Inmobiliaria
Huérfanos N° 886 - Piso 7 - Oficina 720 - Santiago
Unidad de Apoyo Legal - Huérfanos N° 886 - Piso 10
Teléfonos 26933910
www.ips.gob.cl

001013

Notifíquese a la Subdirectora de Administración y Finanzas, a las Divisiones Informática y Contraloría Interna, a los Departamentos de Personas, Transparencia y Documentación, Finanzas, Administración e Inmobiliaria, Estudios y Control Jurídico, Auditoría y Control, a los Subdepartamentos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, a WEBTOOLS S.L., y a la encargada del Centro de Compras del Departamento de Administración e Inmobiliaria. Regístrese y distribúyase por este Departamento de Administración e Inmobiliaria.

JORGE VILLEGAS LEIVA
JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN E INMOBILIARIA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL


MSL/FBC/fbc

Aprueba modalidad de contratación directa para el servicio de encuesta en línea, con el proveedor WEBTOOLS S.L. (www.e-encuesta.com), por un monto de US\$ 890.- (ochocientos noventa dólares).

14/10/2015

DAI 005196



Informe Técnico de Requerimientos

Adquisición Servicio para la Gestión Encuesta Línea

Santiago, Septiembre 15 de 2015

I.- ANTECEDENTES

El presente proyecto se enmarca dentro del contexto de la implementación y el cumplimiento de los compromisos derivados del nuevo modelo de gestión que viene impulsando la División de Informática desde mediados de 2014; el cual tiene dentro de sus lineamientos medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto del apoyo entregado a través de servicios de tecnologías de información provistos por la División Informática, así como otros servicios de apoyo a sus procesos de negocio y de soporten entregados por otras áreas de la Institución.

El IPS es un organismo que participa activa e integralmente en el Sistema de Seguridad Social del Estado a través de sus áreas estratégicas; por ende, sus servicios son de carácter críticos y deben estar permanentemente bajo control en modalidad de procesamiento 7 x 24 horas; como también, atentos a la detección de nuevas necesidades y de mejoramiento en forma continua que ellos requieran.

Entre las características del IPS, destacan las siguientes:

- Realiza grandes volúmenes de transacciones.
- Maneja y administra grandes volúmenes de datos.
- Posee un gran número de usuarios asociados a distintos perfiles.
- Sus usuarios están dispersos geográficamente, y corresponden a usuarios institucionales, otros organismos del Estado, Intendencias y Municipalidades.
- Atención de público en línea y desconcentrada.



001013

Al respecto, a objeto de medir y evaluar los niveles de satisfacción de sus usuarios en diversas materias inherentes al quehacer del Instituto (del ámbito de la administración de servicios generales, las tecnologías de la información y personas, entre otros), se hace necesario contar los servicios de gestión de encuestas en línea a través de una plataforma web, que incluya el software, mecanismos de almacenaje de datos, bases de datos y diseños relacionados, los materiales impresos, y documentación en línea o electrónica, permitiendo con la evaluación de los resultados obtenidos entrar en un ciclo de mejora continua en la entrega de los servicios evaluados.

II.- RECOMENDACIÓN

La búsqueda del servicio necesario, se ha definido como un componente que cumpla con las condiciones de robustez, soporte y economía de licenciamiento.

Bajo este escenario, es recomendable que los proveedores proporcionen el producto en modalidad "cloud", es decir, a través de los servicios en Internet, que entreguen la tecnología necesaria para crear, distribuir y analizar encuestas en línea de todo tipo, desde la más básica a la más profesional, que cumple con las condiciones antes mencionadas y tiene características que le dan valor agregado, en cuanto a sus facilidades de diseño, usabilidad y universalidad de aplicación por parte del IPS.

Estos elementos se individualizan a continuación:

Creación de encuestas

Desde la más básica a la más sofisticada y profesional. El servicio proporciona todo lo necesario para crear su propia encuesta online, utilizando una plantilla o una creada desde cero.

- Interfaz sencilla e intuitiva
- 17 tipos de preguntas: Escalas, Matrices, Abiertas...
- Encuestas multiidioma, incluyendo totalmente el español.



Diseño atractivo y personalizado

Optimiza el índice de respuesta con un formato personalizado y adaptado a cualquier tamaño de pantalla.

- Logos, colores y fuentes corporativos
- Facilidades para añadir imagen, video y sonido
- Factibilidad de personalizar incluso la URL o enlace a la encuesta

Funciones avanzadas

Encuestas interactivas con lógica condicional: Preguntas que se muestran en base a respuestas anteriores o preguntas que incorporan respuestas que acaban de darse, son algunos ejemplos.

- Lógica de salto y preguntas en cascada
- Volcado de respuestas (piping)
- Opciones marcadas por defecto

Distribución de la encuesta

Factibilidad de enviar invitaciones por email a responder la encuesta. Desde servidor de correos institucional, o a través del propio administrador del proveedor del servicio, que le permite hacer un seguimiento de las personas que responden y enviarles recordatorios.

- Envío por email
- Publicación en la web, blog, news o vía impresión de un QR code (código bidi)
- Factibilidad de compartirla en una red social



Resultados en tiempo real

Análisis de las repuestas mediante resúmenes automáticos y otras potencialidades mayores.

- Informes automáticos de frecuencias.
- Descargas en Excel: Resumen, detallado, gráficos.
- Filtrado de respuestas

Soporte

El sistema de encuestas debe ser fácil de usar; sin embargo, ante un soporte requerido, debe contar con soporte por parte del proveedor por diferentes medios, entre ellos, el servicio por teléfono, skype o email para resolver cualquier duda, no importando la ubicación en que se encuentre.

- Atención en idioma requerido
- Foros y videotutoriales para sacar el máximo provecho a la herramienta
- Agente dedicado

Seguridad y Escalabilidad

Un sistema alojado en Amazon Web Services, uno de los entornos Cloud más seguros, permite disponer escalables y seguros:

- Escalable: El número de servidores se adapta a los lanzamientos masivos
- Servidores del proveedor cumplen con estándares internacionales
- Privacidad: BBB EU Safe Harbor Program



DIVISIÓN INFORMÁTICA
Departamento de Datos
Huérfanos 886 4to piso. Santiago.
Teléfonos 8708423 Fax 8708701
www.ips.gob.cl

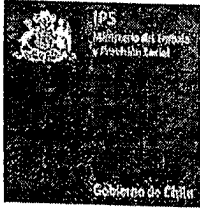
001013

III.- REQUERIMIENTO

Conforme a lo indicado en los antecedentes, se requiere la adquisición de Servicio de Encuesta en Línea que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto del apoyo entregado a través de servicios de tecnologías de información provistos por la División Informática, así como otros servicios de apoyo a sus procesos de negocio y de soporten entregados por otras áreas de la Institución.

En atención a lo anterior y para atender las necesidades institucionales de encuestas, y no existiendo soluciones de aplicaciones de encuesta en convenio marco, la Unidad Técnica a cargo solicitó que el Instituto contratara con la empresa WEBTOOLS S.L. Url: www.e-encuesta.com, a través de compra directa por internet y plan Marca Blanca, por el periodo de 12 meses y considerando la posibilidad de renovación posterior de acuerdo a las necesidades del instituto, lo anterior considerando que la empresa referida, cumple con los atributos antes indicados.

En función del monto que se estima para la compra del servicio, se solicita realizar la contratación a través de trato directo y cuyo pago se debe realizar en una cuota al momento de efectuar la compra. Lo anterior se sustenta en (LEY Nº19.886 DE BASES SOBRE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE SUMINISTRO Y PRESTACION DE SERVICIOS: el Art 10. letra J: Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias).



001013

IV.- SOLICITUD

Se solicita las gestiones respectivas para la contratación de los productos identificados a continuación. El costo total del servicio es de USD\$ 890. Esta incorporación corresponde a la modalidad de adquisición a través de compra directa por Internet.

Empresa: WEBTOOLS S.L. (Producto: Servicio de Encuesta en Línea Plan Marca Blanca por 12 meses)

Por lo tanto se requiere la compra en el sitio en línea Url: www.e-encuesta.com portal servicio de encuestas en línea de la empresa WEBTOOLS S.L., de acuerdo al siguiente detalle:

Cantidad	Descripción	Valor Unitario USD\$	Total USD\$
01	Servicio de Encuesta en Línea Plan Marca Blanca por 12 meses	890	890

IV. FORMA DE PAGO

- Las formas de pago de la compra directa por Internet son:
 - Tarjeta de crédito o débito
 - Depósito bancario directo o transferencia
 - Cheque
- La recepción conforme de los productos serán acreditados por el Instituto de Previsión Social a través de su administrador previo pago del servicio de la compra directa por Internet del contrato.



DIVISIÓN INFORMÁTICA
Departamento de Datos
Huérfanos 886 4to piso. Santiago.
Teléfonos 8708423 Fax 8708701
www.ips.gob.cl

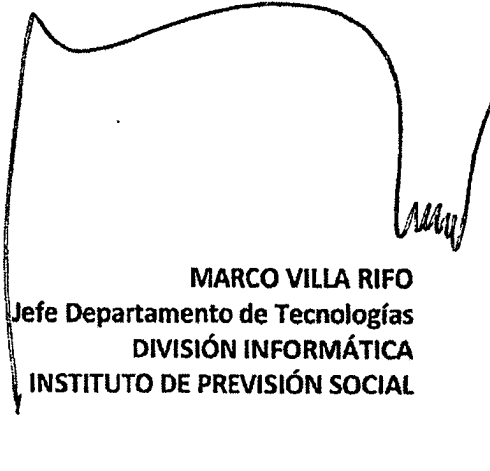
001013

V.- Antecedentes Generales

Se designará como administradores de la relación contractual a los funcionarios que a continuación se indican:

Administrador Titular	Daniel David Toro Rodriguez [REDACTED]	Profesional División Informática
Administrador Suplente	Paola Escarate Silva [REDACTED]	Profesional División Informática

Atentamente,


MARCO VILLA RIFO
Jefe Departamento de Tecnologías
DIVISIÓN INFORMÁTICA
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

MVR/
C.C.: División Informática
Departamento de Tecnologías
Archivo



Departamento de Finanzas - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
Teléfonos 29652673 - 29652674 - www.ips.gob.cl

001013

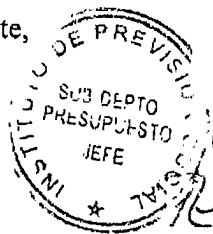
N° 470-2015

Santiago, jueves 30 de julio año 2015

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

Certifico que existe disponibilidad presupuestaria para la contratación del servicio "Encuesta en Línea", empresa WEBTOOLS, por un monto de \$699.716.- (US\$1059,1.-), impuesto incluido, el que será imputado en Subtítulo 22 Item 11 Asignación 003 del presupuesto IPS año 2015.

Atentamente,



[Handwritten signature]
REBECA FERRADA PRIETO
JEFA
SUBDEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

ACD