FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DEL TRATO A USUARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DEPENDIENTES DE LOS SERVICIOS DE SALUD SUSCRITO ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES DEL MINISTERIO DE SALUD Y LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE.

UNIVERSIDAD DE CHILE
LEGALIDAD CONTROLADA
15 DIC 2014
CONTRALORIA

RESOLUCION EXENTA Nº 3848

UNIVERSIDAD DE CHILE - CONTRALORIA
INGRESO
02 DIC 2014

SANTIAGO, 02 DIC 2014

VISTO: Las facultades que me confiere el Reglamento General de Facultades contenido en el Decreto Universitario Exento Nº906 de 2009; el Decreto Universitario Nº2784 de 2014; lo dispuesto en Decreto Universitario Exento Nº007732, de 1996, todos en relación con los artículos 36 y 37 del Estatuto de la Universidad de Chile contenido en el D.F.L. Nº153 de 1981, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en DFL Nº3 de 10 de marzo de 2006, y en el Reglamento de Administración Presupuestaria y de Administración de Fondos, aprobado por Decreto Universitario Nº2.750, de 1978; lo prescrito en la Resolución Afecta N°124 de 6 de octubre de 2014 del Ministerio de Salud, tomada razón con fecha 9 de octubre de 2014, y lo señalado en la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República,

RESUELVO:

1. **APRUÉBESE** el contrato de prestación de servicios para la aplicación y procesamiento del instrumento de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos dependientes de los Servicios de Salud suscrito entre la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud y la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, con fecha 30 de septiembre de 2014, y cuyo texto es el siguiente:

"En Santiago de Chile, con fecha 30 de septiembre de 2014, comparecen, por una parte, la **SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES DEL MINISTERIO DE SALUD**, Rol Único Tributario Nº 61.975.700-9, representada por la Subsecretaria de Redes Asistenciales (S), **DRA. GISELA ALARCON ROJAS**, cédula nacional de identidad Nº 8.322.943-8, ambas domiciliadas para estos efectos en calle Enrique Mac-Iver N° 541, de la comuna de Santiago, de esta ciudad, en adelante también la "Subsecretaría", y por la otra **UNIVERSIDAD DE CHILE – FACULTAD DE MEDICINA**, Rol Único Tributario Nº 60.910.000-1, representada para estos efectos por su Decano Dr. **MANUEL KUKULJAN PADILLA**, cédula nacional de identidad Nº 9.080.701-3, ambos domiciliados en Avenida Independencia Nº 1027, comuna de Independencia, ciudad de Santiago, en adelante también la "Universidad" o el "Ejecutor", quienes acuerdan la celebración de un contrato de prestación de servicios para la aplicación de instrumento de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos dependientes de los Servicios de Salud, que consta de las cláusulas siguientes:

UNIVERSIDAD DE CHILE
DIRECTOR JURIDICO
Facultad de Medicina

PRIMERA. Antecedentes.-

La Subsecretaría de Redes Asistenciales tiene a su cargo, entre otras, las materias relativas a la articulación y desarrollo de la Red Asistencial del Sistema Nacional de Servicios de Salud, la cual está integrada por Centros de Salud de Atención Primaria (atención abierta en salud) y Hospitales de diversas complejidades (atención cerrada en salud), que en total suman 2.200 establecimientos.

El trato al usuario y la entrega de un adecuado servicio capaz de brindar satisfacción usuaria, es un desafío constante para las Redes Asistenciales de Salud en el país. Por tanto, es el rol y compromiso del Ministerio de Salud, otorgar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con el Buen Trato al Usuario desde la gestión, logística y calidad de atención a nuestros ciudadanos.

En este contexto, el Ministerio de Salud ha priorizado contar en forma permanente con información sobre la percepción de los usuarios respecto de la satisfacción de sus necesidades y expectativas con el fin de elaborar planes de mejora de la gestión que apunten a una mayor satisfacción de la población usuaria.

Considerando que la ley Nº 20.646, que crea una asignación asociada al mejoramiento de la calidad de trato al usuario, para los funcionarios pertenecientes a las plantas de técnicos, administrativos, auxiliares y profesionales de los establecimientos de los Servicios de Salud, señala en su artículo 4º, inciso cuarto, que la asignación se pagará en una sola cuota a más tardar el día 30 de noviembre de cada año, esto implica tener todos los procedimientos previos realizados, entre otros, la aplicación del instrumento de evaluación definido para estos efectos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

El Instituto de Salud Poblacional de la Universidad de Chile tiene una trayectoria de 70 años vinculada al desarrollo del sector salud y a la formación de recursos humanos. Por su naturaleza de institución académica, al Instituto se le reconoce una acción que trasciende los intereses de actores particulares y una conducta orientada al desarrollo del sector salud desde el conocimiento y rigor académico. Este reconocimiento es compartido por la autoridad sanitaria, así como por los gremios y la comunidad nacional.

SEGUNDA: Objeto del Contrato.-

Por el presente contrato, la Universidad se obliga para con la Subsecretaría a prestar los servicios para la aplicación y procesamiento del instrumento de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos dependientes de los Servicios de Salud individualizados en el artículo 16 del D.F.L Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud.

TERCERA: Objetivos específicos de los servicios.-

Mediante la aplicación del instrumento de evaluación definido por la Subsecretaría de Redes Asistenciales se debe identificar y determinar, a nivel nacional, en cada uno de los Servicios de Salud evaluados, la percepción del trato al usuario.

CUARTA: Inicio de los servicios y plazo de ejecución.-

Por razones de buen servicio, la Universidad se obliga a iniciar la prestación de servicios con esta fecha y sin esperar la total tramitación de la toma de razón de la resolución aprobatoria del contrato si aquello fuere necesario en conformidad a lo dispuesto en la Resolución Nº 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República. Ahora bien, los

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

pagos correspondientes a los servicios prestados solo serán cursados una vez concluido el referido trámite ante el órgano contralor.

Las obligaciones contraídas por la Universidad en virtud del presente contrato deberán estar cabalmente cumplidas al 30 de noviembre de 2014.

QUINTA: Descripción de los Productos.-

a. Descripción General del Servicio a contratar:

El contrato tiene por objeto la ejecución de un estudio de tipo cuantitativo en donde el grupo objetivo es el de hombres y mujeres mayores de 15 años que hayan recibido atención en los establecimientos dependientes de los Servicios de Salud. En caso de los menores de esta edad, atendidos en hospitales pediátricos se requiere un informante que cumpla los criterios de inclusión.

La muestra será distribuida a nivel de cada Servicio de Salud y será representativa de cada uno de los establecimientos a ser evaluados. Por otra parte, el cuestionario debe permitir evaluar la percepción del usuario respecto del actuar del personal auxiliar, profesional, técnico y administrativo del establecimiento.

b. Especificaciones Técnicas del Servicio:

La Universidad deberá desarrollar y entregar a la Subsecretaría los siguientes productos:

1. Revisión y validación de cuestionario de trato al usuario definido por la Subsecretaría.
2. Diseño de la muestra.
3. Recopilación de datos.
4. Digitación y procesamiento de los datos.
5. Análisis cuantitativo de la información procesada.
   Informes de resultados, incluyendo cuadros estadísticos y gráficos.

c. Etapas para la realización del Servicio

1. Primera etapa: Realizar reuniones con la Contraparte Técnica Ministerial para entrega de información que permita realizar el diseño de la muestra; y validación de cuestionario de trato al usuario definido por la Subsecretaría. En esta etapa se informa por la Contraparte Técnica Ministerial los establecimientos; los criterios de inclusión y exclusión para la aplicación de la encuesta, periodo de trabajo en terreno y cuotas por establecimiento, entre otros aspectos.
2. Etapa de terreno; aplicación de las encuestas a nivel nacional de acuerdo a lo establecido en la muestra; supervisión del trabajo de campo, y entrega oportuna de información a la Subsecretaría respecto del avance del trabajo en terreno.
3. Etapa de procesamiento de datos e informes:
   a. Codificación
   b. Digitación y/o digitalización de los datos.
   c. Realización de análisis estadístico y descriptivo.
   d. Informes de resultados.
   e. Presentación de informe de resultados finales con gráficos y cuadros estadísticos.
   f. Envío de informe final a la Subsecretaría.

d. Productos a entregar por los servicios prestados

La Universidad debe entregar los siguientes productos:

1. Informe inicial y propuesta Técnica con cronograma de trabajo, junto con definición y desarrollo de todos los aspectos, condiciones o requerimientos de los productos requeridos, a saber:
   a. Presentación General.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

b. Objetivos.
c. Productos esperados.
d. Marco metodológico - Definición de la muestra
e. Actividades y/o etapas generales.
f. Periodo de ejecución
g. Cronograma.

2. Informe del resultado de la evaluación y el ordenamiento decreciente de los establecimientos, el cual debe contener:
   a. Cuadros estadísticos y gráficos.
   b. Puntajes de trato al usuario de cada establecimiento evaluado.
   c. Ordenamiento de establecimientos evaluados de acuerdo a los resultados obtenidos.

Todos los informes deben ser entregados en tres ejemplares físicos, además del formato digital.

SEXTA: Lugar de entrega de los Productos.-
Los productos contratados deberán ser entregados en la Oficina de Partes del Ministerio de Salud en sobre cerrado a nombre del Departamento de Calidad de Vida y Relaciones Laborales, de la División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

SÉPTIMA: Contraparte Técnica Ministerial.-
Será la Contraparte Técnica Ministerial: Departamento de Calidad de Vida y Relaciones Laborales, de la División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Para fines de seguimiento del contrato, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones asumidas por el Ejecutor, corresponderá a la Contraparte Técnica Ministerial, entre otros, efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos que corresponden a las fases definidas en este contrato, y que serán entregados por la Universidad.

Al efecto, la Contraparte Técnica Ministerial podrá:

1. Convocar al Ejecutor a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los bienes y/o servicios contratados.
2. Solicitar a cualquier dependencia del Ministerio de Salud asesoría técnica para la adecuada evaluación de los productos entregados por la Universidad.
3. Proporcionar al Ejecutor la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
4. Evaluar los informes entregados por la Universidad. Su aprobación o rechazo será comunicado al Ejecutor vía correo electrónico, con copia al Encargado Técnico designado por él.
5. Emitir los Informes de Cumplimiento del Ejecutor.
6. Informar a la Subsecretaria respecto de cualquier incumplimiento del Ejecutor a las obligaciones asumidas por este en virtud del contrato.

La Contraparte Técnica Ministerial deberá emitir las certificaciones conformes respectivas y enviarlas al Departamento de Administración y Servicios en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la recepción o entrega del servicio por parte del Ejecutor o Contratista. Lo anterior, con el propósito de tramitar la Orden de Facturación y proceso de pago.

En el evento de que la Contraparte Técnica Ministerial encontrare que los productos contratados no fueren entregados por la Universidad en los términos pactados deberá informar tal circunstancia al Ejecutor concediéndole un plazo razonable para subsanar las observaciones advertidas.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

OCTAVA: Condiciones y Restricciones.-

Los productos contratados serán de propiedad exclusiva del Ministerio de Salud. En razón de lo anterior, es dicha Secretaría de Estado quien determina las formas de uso futuro de los mismos.

El Ejecutor no podrá difundir o reproducir, en cualquier forma o medio, total o parcialmente, los productos contratados.

NOVENA: Forma de pago.-

Como contraprestación por los servicios prestados, la Subsecretaría se obliga al pago de $306.300.000 (trescientos seis millones trescientos mil pesos) sin impuestos, el cual se verificará en dos cuotas o pagos parciales que se desagregan de la forma siguiente:

1ª cuota, equivalente al 50% (cincuenta por ciento) contra entrega y recepción conforme del informe inicial.

2ª cuota, equivalente al 50% (cincuenta por ciento) contra entrega y recepción conforme del Informe de Resultados de acuerdo a las especificaciones técnicas.

Todo pago se cursará por orden del Subsecretario, previa certificación de cumplimiento, emitida por la Contraparte Técnica Ministerial.

Dicho pago será realizado por la Subsecretaría una vez recibido a entera conformidad el bien y/o servicio respectivo y emitida la "Orden de Facturación" por parte de la Unidad de Control de Egresos del Ministerio de Salud.

Esta orden contiene las autorizaciones y certificaciones internas necesarias para hacer efectivo el pago y será remitida al Proveedor vía correo electrónico o podrá ser retirada por éste directamente en dicha Unidad.

La emisión de la "Orden de Facturación" se realizará a más tardar el tercer día hábil de recibidas las certificaciones de conformidad del bien y/o servicio contratado por parte de la Unidad Técnica.

La Universidad presentará en duplicado a la Subsecretaría, a través de la Oficina de Partes del Ministerio de Salud, ubicada en calle Mac Iver N° 541, comuna de Santiago, la boleta o factura respectiva, debiendo adjuntar a ésta la Orden de Facturación. En caso de no contar con este documento, la Subsecretaría podrá realizar la devolución o la no recepción del documento tributario.

Cumpliéndose las condiciones señaladas en los párrafos precedentes, la Subsecretaría hará efectivo el pago dentro de los 30 días de recibida la factura o boleta.

Sin perjuicio de lo anterior, para cursar los pagos que origina el presente contrato, será necesario que la Universidad informe sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que le corresponda respecto a sus trabajadores y, en caso que corresponda, las mismas obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. Lo anterior deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, los cuales deben garantizar la veracidad del monto y del estado de cumplimiento de las obligaciones antes dichas.

DÉCIMA: Informes.-

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

Sin perjuicio de los informes periódicos que debe evacuar el Ejecutor, ésta deberá informar a la Subsecretaría sobre cualquier aspecto de su trabajo cuando la Contraparte Técnica lo requiera.

DÉCIMO PRIMERA: Ejecución.-

El Ejecutor designará un "Encargado Técnico" con dedicación permanente que lo representará ante la Subsecretaría para todos los efectos de este contrato. Durante la ejecución del mismo, el "Encargado Técnico" será la única persona estimada como interlocutor válido de la Universidad.

DÉCIMO SEGUNDA: Cesión de Contrato.-

La Universidad no podrá, en ningún caso, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones establecidas en el presente contrato. La infracción de esta prohibición dará derecho a la Subsecretaría para poner término anticipado al contrato, en forma inmediata, de conformidad a lo establecido en la cláusula décimo quinta del presente contrato. Lo anterior es sin perjuicio de la transferencia que se pueda efectuar con arreglo a las normas del derecho común, de los documentos justificativos de los créditos que emanen del respectivo contrato.

DÉCIMO TERCERA: Subcontrataciones.-

Durante la ejecución del contrato, la Universidad sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas. Para proceder con estas subcontrataciones la Universidad deberá solicitar, por escrito, autorización a la Subsecretaría. Corresponderá a la Contraparte Técnica Ministerial calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular.

El personal que contrate la Universidad, con motivo de la ejecución de los servicios materia del presente contrato no tendrá, en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia con el Ministerio de Salud, sino que exclusivamente con la Universidad. En todo caso, cualquiera sea el tipo de subcontrato, el Ejecutor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato.

Sin perjuicio de todo lo anterior, y cada vez que la Subsecretaría así lo requiera, el Ejecutor estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a ésta última le corresponda respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento.

El incumplimiento del Ejecutor a sus obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores será estimado como incumplimiento grave y facultará a la Subsecretaría para poner término anticipado al contrato en conformidad con lo dispuesto en la cláusula décimo quinta de este contrato. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la ley Nº20.123 sobre regulación del trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

DÉCIMO CUARTA: Multas por atrasos.-
El incumplimiento de la Universidad a los plazos establecidos en este contrato, facultará a la Subsecretaría para aplicar una multa equivalente al cinco por mil del precio del contrato por cada día corrido de atraso, hasta completar un diez por ciento del valor total del contrato.

Las multas serán aplicables por atrasos del Ejecutor en cualquiera de las etapas de desarrollo del contrato y podrán descontarse del pago total o de la garantía de fiel cumplimiento si no hubiere cuotas pendientes de pago.

Con todo, las multas aquí establecidas serán acumulables con las indemnizaciones que pudieren fijar los Tribunales de Justicia por los perjuicios causados por el incumplimiento del contratante en los mismos casos.

Se entenderá que el contratante está en mora por el incumplimiento de los plazos establecidos sin que aquel haya cumplido cualquiera de las obligaciones pactadas, para lo cual no será necesario requerimiento judicial previo.

DÉCIMO QUINTA: Terminación anticipada del contrato.-
Mediante Resolución fundada, la Subsecretaría podrá poner término anticipado al contrato en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:

a) Si la Universidad es declarada en quiebra o le son protestados documentos comerciales que se mantuvieren impagos por más de sesenta días o no fueren debidamente aclarados dentro de dicho plazo.
b) Si la Universidad se encuentra en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
c) Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Ejecutor. Se estimarán como tales: incumplimiento que impida o dificulte notoriamente la correcta y oportuna ejecución del trabajo contratado; inobservancia o vulneración de la prohibición establecida en la cláusula décimo segunda, o de las limitaciones y obligaciones establecidas en la cláusula décimo tercera de este contrato; aplicación de multas que excedan del 10% del precio del contrato.
d) Si así lo exigiera el interés público o la seguridad nacional.
e) Si las partes de común acuerdo convienen en dar término anticipado al contrato.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causas señaladas, con excepción de las indicadas en las letra d) y e), la Subsecretaría podrá cobrar y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento entregada por la Universidad sin necesidad de requerimiento ni acción judicial alguna, de acuerdo al procedimiento que corresponda según su naturaleza. Todo lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Subsecretaría en contra del Ejecutor.

DÉCIMO SEXTA: Confidencialidad.-

Las Partes dejan expresamente establecido que toda información respecto del Ministerio de Salud o de los establecimientos de salud, y de la función administrativa que desempeñan, de cualquier naturaleza que ésta sea, y que la Universidad o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración o ejecución del contrato, tiene carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los servicios materia del

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

contrato, durante la vigencia del mismo y después de su terminación. En consecuencia, la Universidad se obliga a mantener estricta reserva y a no usar, a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros, ni divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida. La misma obligación recae en el personal que la Universidad subcontrate, de acuerdo a la facultad otorgada en la cláusula décimo tercera de este convenio.

DECIMO SÉPTIMA: Prórroga de la competencia.-

Las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, y se someten a la jurisdicción y competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO OCTAVA: Ejemplares, Gastos y Personerías.-

Todos los gastos e impuestos que se puedan generar a causa o con ocasión de la celebración del contrato, serán de cargo exclusivo de la Universidad.

La personería de don Manuel Kukuljan Padilla para representar a la Facultad de Medicina del Universidad de Chile, consta de su nombramiento como Decano en Decreto Universitario Nº 2784 de 2014, en relación con los artículos 36 y 37 del Estatuto de la Universidad de Chile contenido en el D.F.L. Nº153 de 1981, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en DFL Nº3 de 2006, publicado en el D.O. del 2 de octubre de 2007.

La personería de doña Gisela Alarcón Rojas, en calidad de Subsecretaria de Redes Asistenciales Subrogante, consta en Decreto Supremo Nº 187, de 16 de abril de 2014, del Ministerio de Salud.

Se deja constancia que el presente contrato se suscribe en tres ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de la Subsecretaría de Redes Asistenciales y uno en poder de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.".

3. ÍMPUTASE el ingreso derivado de la presente Resolución al Subtítulo 1 Ítem 1,1. del Presupuesto Universitario vigente.

4. DEJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N°3307 de 15 de octubre de 2014, de esta Facultad, referente a la misma materia.

5. REMÍTASE a la Contraloría Universitaria para el respectivo control de legalidad.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGISTRESE

MARIANGELA MAGGIOLO LANDAETA
Vicedecana

DR. MANUEL KUKULJAN PADILLA
Decano

MKP/LEDS/esm.
DISTRIBUCIÓN:
- Instituto de Salud Poblacional.
- Decanato
- Dirección Jurídica
- Oficina de Partes.

U. DE CHILE FAC. DE MEDICINA
OFICINA CENTRAL DE PARTES
16 DIC 2014
DOC: 49.089

FACULTAD DE MEDICINA
UNIVERSIDAD DE CHILE

APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DEL TRATO A USUARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DEPENDIENTES DE LOS SERVICIOS DE SALUD SUSCRITO ENTRE LA SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES DEL MINISTERIO DE SALUD Y LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE.

RESOLUCION EXENTA Nº 3307

UNIVERSIDAD DE CHILE - CONTRALORIA INGRESO 24 OCT 2014

SANTIAGO, 15 de octubre de 2014

VISTO: Las facultades que me confiere el Reglamento General de Facultades contenido en el Decreto Universitario Exento Nº906 de 2009; el Decreto Universitario Nº2784 de 2014; lo dispuesto en Decreto Universitario Exento Nº007732, de 1996, todos en relación con los artículos 36 y 37 del Estatuto de la Universidad de Chile contenido en el D.F.L. Nº153 de 1981, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en DFL Nº3 de 10 de marzo de 2006, y en el Reglamento de Administración Presupuestaria y de Administración de Fondos, aprobado por Decreto Universitario Nº2.750, de 1978; lo prescrito en la Resolución Afecta N°124 de 6 de octubre de 2014 del Ministerio de Salud, tomada razón con fecha 9 de octubre de 2014, y lo señalado en la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República,

RESUELVO:

1. **APRUÉBESE** el contrato de prestación de servicios para la aplicación y procesamiento del instrumento de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos dependientes de los Servicios de Salud suscrito entre la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud y la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, con fecha 30 de septiembre de 2014, y cuyo texto es el siguiente:

"En Santiago de Chile, con fecha 30 de septiembre de 2014, comparecen, por una parte, la **SUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES DEL MINISTERIO DE SALUD**, Rol Único Tributario Nº 61.975.700-9, representada por la Subsecretaria de Redes Asistenciales (S), **DRA. GISELA ALARCON ROJAS**, cédula nacional de identidad Nº 8.322.943-8, ambas domiciliadas para estos efectos en calle Enrique Mac-Iver N° 541, de la comuna de Santiago, de esta ciudad, en adelante también la "Subsecretaría", y por la otra **UNIVERSIDAD DE CHILE – FACULTAD DE MEDICINA**, Rol Único Tributario Nº 60.910.000-1, representada para estos efectos por su Decano Dr. **MANUEL KUKULJAN PADILLA**, cédula nacional de identidad Nº 9.080.701-3, ambos domiciliados en Avenida Independencia Nº 1027, comuna de Independencia, ciudad de Santiago, en adelante también la "Universidad" o el "Ejecutor", quienes acuerdan la celebración de un contrato de prestación de servicios para la aplicación de instrumento de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos dependientes de los Servicios de Salud, que consta de las cláusulas siguientes:

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

PRIMERA. Antecedentes.-

La Subsecretaría de Redes Asistenciales tiene a su cargo, entre otras, las materias relativas a la articulación y desarrollo de la Red Asistencial del Sistema Nacional de Servicios de Salud, la cual está integrada por Centros de Salud de Atención Primaria (atención abierta en salud) y Hospitales de diversas complejidades (atención cerrada en salud), que en total suman 2.200 establecimientos.

El trato al usuario y la entrega de un adecuado servicio capaz de brindar satisfacción usuaria, es un desafío constante para las Redes Asistenciales de Salud en el país. Por tanto, es el rol y compromiso del Ministerio de Salud, otorgar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con el Buen Trato al Usuario desde la gestión, logística y calidad de atención a nuestros ciudadanos.

En este contexto, el Ministerio de Salud ha priorizado contar en forma permanente con información sobre la percepción de los usuarios respecto de la satisfacción de sus necesidades y expectativas con el fin de elaborar planes de mejora de la gestión que apunten a una mayor satisfacción de la población usuaria.

Considerando que la ley Nº 20.646, que crea una asignación asociada al mejoramiento de la calidad de trato al usuario, para los funcionarios pertenecientes a las plantas de técnicos, administrativos, auxiliares y profesionales de los establecimientos de los Servicios de Salud, señala en su artículo 4º, inciso cuarto, que la asignación se pagará en una sola cuota a más tardar el día 30 de noviembre de cada año, esto implica tener todos los procedimientos previos realizados, entre otros, la aplicación del instrumento de evaluación definido para estos efectos por la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

El Instituto de Salud Poblacional de la Universidad de Chile tiene una trayectoria de 70 años vinculada al desarrollo del sector salud y a la formación de recursos humanos. Por su naturaleza de institución académica, al Instituto se le reconoce una acción que trasciende los intereses de actores particulares y una conducta orientada al desarrollo del sector salud desde el conocimiento y rigor académico. Este reconocimiento es compartido por la autoridad sanitaria, así como por los gremios y la comunidad nacional.

SEGUNDA: Objeto del Contrato.-

Por el presente contrato, la Universidad se obliga para con la Subsecretaría a prestar los servicios para la aplicación y procesamiento del instrumento de evaluación de percepción del trato a usuarios en establecimientos dependientes de los Servicios de Salud individualizados en el artículo 16 del D.F.L Nº1, de 2005, del Ministerio de Salud.

TERCERA: Objetivos específicos de los servicios.-

Mediante la aplicación del instrumento de evaluación definido por la Subsecretaría de Redes Asistenciales se debe identificar y determinar, a nivel nacional, en cada uno de los Servicios de Salud evaluados, la percepción del trato al usuario.

CUARTA: Inicio de los servicios y plazo de ejecución.-

Por razones de buen servicio, la Universidad se obliga a iniciar la prestación de servicios con esta fecha y sin esperar la total tramitación de la toma de razón de la resolución aprobatoria del contrato si aquello fuere necesario en conformidad a lo dispuesto en la Resolución Nº 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República. Ahora bien, los pagos correspondientes a los servicios prestados solo serán cursados una vez concluido el referido trámite ante el órgano contralor.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

Las obligaciones contraídas por la Universidad en virtud del presente contrato deberán estar cabalmente cumplidas al 30 de noviembre de 2014.

QUINTA: Descripción de los Productos.-

a. Descripción General del Servicio a contratar:

El contrato tiene por objeto la ejecución de un estudio de tipo cuantitativo en donde el grupo objetivo es el de hombres y mujeres mayores de 15 años que hayan recibido atención en los establecimientos dependientes de los Servicios de Salud. En caso de los menores de esta edad, atendidos en hospitales pediátricos se requiere un informante que cumpla los criterios de inclusión.

La muestra será distribuida a nivel de cada Servicio de Salud y será representativa de cada uno de los establecimientos a ser evaluados. Por otra parte, el cuestionario debe permitir evaluar la percepción del usuario respecto del actuar del personal auxiliar, profesional, técnico y administrativo del establecimiento.

b. Especificaciones Técnicas del Servicio:

La Universidad deberá desarrollar y entregar a la Subsecretaría los siguientes productos:

1. Revisión y validación de cuestionario de trato al usuario definido por la Subsecretaría.
2. Diseño de la muestra.
3. Recopilación de datos.
4. Digitación y procesamiento de los datos.
5. Análisis cuantitativo de la información procesada.
   Informes de resultados, incluyendo cuadros estadísticos y gráficos.

c. Etapas para la realización del Servicio

1. Primera etapa: Realizar reuniones con la Contraparte Técnica Ministerial para entrega de información que permita realizar el diseño de la muestra; y validación de cuestionario de trato al usuario definido por la Subsecretaría. En esta etapa se informa por la Contraparte Técnica Ministerial los establecimientos; los criterios de inclusión y exclusión para la aplicación de la encuesta, periodo de trabajo en terreno y cuotas por establecimiento, entre otros aspectos.
2. Etapa de terreno; aplicación de las encuestas a nivel nacional de acuerdo a lo establecido en la muestra; supervisión del trabajo de campo, y entrega oportuna de información a la Subsecretaría respecto del avance del trabajo en terreno.
3. Etapa de procesamiento de datos e informes:
   a. Codificación
   b. Digitación y/o digitalización de los datos.
   c. Realización de análisis estadístico y descriptivo.
   d. Informes de resultados.
   e. Presentación de informe de resultados finales con gráficos y cuadros estadísticos.
   f. Envío de informe final a la Subsecretaría.

d. Productos a entregar por los servicios prestados

La Universidad debe entregar los siguientes productos:

1. Informe inicial y propuesta Técnica con cronograma de trabajo, junto con definición y desarrollo de todos los aspectos, condiciones o requerimientos de los productos requeridos, a saber:
   a. Presentación General.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

b. Objetivos.
c. Productos esperados.
d. Marco metodológico - Definición de la muestra
e. Actividades y/o etapas generales.
f. Periodo de ejecución
g. Cronograma.

2. Informe del resultado de la evaluación y el ordenamiento decreciente de los establecimientos, el cual debe contener:
   a. Cuadros estadísticos y gráficos.
   b. Puntajes de trato al usuario de cada establecimiento evaluado.
   c. Ordenamiento de establecimientos evaluados de acuerdo a los resultados obtenidos.

Todos los informes deben ser entregados en tres ejemplares físicos, además del formato digital.

SEXTA: Lugar de entrega de los Productos.-
Los productos contratados deberán ser entregados en la Oficina de Partes del Ministerio de Salud en sobre cerrado a nombre del Departamento de Calidad de Vida y Relaciones Laborales, de la División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

SÉPTIMA: Contraparte Técnica Ministerial.-
Será la Contraparte Técnica Ministerial: Departamento de Calidad de Vida y Relaciones Laborales, de la División de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Para fines de seguimiento del contrato, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones asumidas por el Ejecutor, corresponderá a la Contraparte Técnica Ministerial, entre otros, efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos que corresponden a las fases definidas en este contrato, y que serán entregados por la Universidad.

Al efecto, la Contraparte Técnica Ministerial podrá:
1. Convocar al Ejecutor a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los bienes y/o servicios contratados.
2. Solicitar a cualquier dependencia del Ministerio de Salud asesoría técnica para la adecuada evaluación de los productos entregados por la Universidad.
3. Proporcionar al Ejecutor la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
4. Evaluar los informes entregados por la Universidad. Su aprobación o rechazo será comunicado al Ejecutor vía correo electrónico, con copia al Encargado Técnico designado por él.
5. Emitir los Informes de Cumplimiento del Ejecutor.
6. Informar a la Subsecretaria respecto de cualquier incumplimiento del Ejecutor a las obligaciones asumidas por este en virtud del contrato.

La Contraparte Técnica Ministerial deberá emitir las certificaciones conformes respectivas y enviarlas al Departamento de Administración y Servicios en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la recepción o entrega del servicio por parte del Ejecutor o Contratista. Lo anterior, con el propósito de tramitar la Orden de Facturación y proceso de pago.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

En el evento de que la Contraparte Técnica Ministerial encontrare que los productos contratados no fueren entregados por la Universidad en los términos pactados deberá informar tal circunstancia al Ejecutor concediéndole un plazo razonable para subsanar las observaciones advertidas.

OCTAVA: Condiciones y Restricciones.-

Los productos contratados serán de propiedad exclusiva del Ministerio de Salud. En razón de lo anterior, es dicha Secretaría de Estado quien determina las formas de uso futuro de los mismos.

El Ejecutor no podrá difundir o reproducir, en cualquier forma o medio, total o parcialmente, los productos contratados.

NOVENA: Forma de pago.-

Como contraprestación por los servicios prestados, la Subsecretaría se obliga al pago de $306.300.000 (trescientos seis millones trescientos mil pesos) sin impuestos, el cual se verificará en dos cuotas o pagos parciales que se desagregan de la forma siguiente:

1ª cuota, equivalente al 50% (cincuenta por ciento) contra entrega y recepción conforme del informe inicial.

2ª cuota, equivalente al 50% (cincuenta por ciento) contra entrega y recepción conforme del Informe de Resultados de acuerdo a las especificaciones técnicas.

Todo pago se cursará por orden del Subsecretario, previa certificación de cumplimiento, emitida por la Contraparte Técnica Ministerial.
Dicho pago será realizado por la Subsecretaría una vez recibido a entera conformidad el bien y/o servicio respectivo y emitida la "Orden de Facturación" por parte de la Unidad de Control de Egresos del Ministerio de Salud.
Esta orden contiene las autorizaciones y certificaciones internas necesarias para hacer efectivo el pago y será remitida al Proveedor vía correo electrónico o podrá ser retirada por éste directamente en dicha Unidad.
La emisión de la "Orden de Facturación" se realizará a más tardar el tercer día hábil de recibidas las certificaciones de conformidad del bien y/o servicio contratado por parte de la Unidad Técnica.
La Universidad presentará en duplicado a la Subsecretaría, a través de la Oficina de Partes del Ministerio de Salud, ubicada en calle Mac Iver N° 541, comuna de Santiago, la boleta o factura respectiva, debiendo adjuntar a ésta la Orden de Facturación. En caso de no contar con este documento, la Subsecretaría podrá realizar la devolución o la no recepción del documento tributario.
Cumpliéndose las condiciones señaladas en los párrafos precedentes, la Subsecretaría hará efectivo el pago dentro de los 30 días de recibida la factura o boleta.
Sin perjuicio de lo anterior, para cursar los pagos que origina el presente contrato, será necesario que la Universidad informe sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que le corresponda respecto a sus trabajadores y, en caso que corresponda, las mismas obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. Lo anterior deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, los cuales deben garantizar la veracidad del monto y del estado de cumplimiento de las obligaciones antes dichas.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

DÉCIMA: Informes.-

Sin perjuicio de los informes periódicos que debe evacuar el Ejecutor, ésta deberá informar a la Subsecretaría sobre cualquier aspecto de su trabajo cuando la Contraparte Técnica lo requiera.

DÉCIMO PRIMERA: Ejecución.-

El Ejecutor designará un "Encargado Técnico" con dedicación permanente que lo representará ante la Subsecretaría para todos los efectos de este contrato. Durante la ejecución del mismo, el "Encargado Técnico" será la única persona estimada como interlocutor válido de la Universidad.

DÉCIMO SEGUNDA: Cesión de Contrato.-

La Universidad no podrá, en ningún caso, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones establecidas en el presente contrato. La infracción de esta prohibición dará derecho a la Subsecretaría para poner término anticipado al contrato, en forma inmediata, de conformidad a lo establecido en la cláusula décimo quinta del presente contrato. Lo anterior es sin perjuicio de la transferencia que se pueda efectuar con arreglo a las normas del derecho común, de los documentos justificativos de los créditos que emanen del respectivo contrato.

DÉCIMO TERCERA: Subcontrataciones.-

Durante la ejecución del contrato, la Universidad sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas. Para proceder con estas subcontrataciones la Universidad deberá solicitar, por escrito, autorización a la Subsecretaría. Corresponderá a la Contraparte Técnica Ministerial calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular.

El personal que contrate la Universidad, con motivo de la ejecución de los servicios materia del presente contrato no tendrá, en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia con el Ministerio de Salud, sino que exclusivamente con la Universidad. En todo caso, cualquiera sea el tipo de subcontrato, el Ejecutor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato.

Sin perjuicio de todo lo anterior, y cada vez que la Subsecretaría así lo requiera, el Ejecutor estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a ésta última le corresponda respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento.

El incumplimiento del Ejecutor a sus obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores será estimado como incumplimiento grave y facultará a la Subsecretaría para poner término anticipado al contrato en conformidad con lo dispuesto en la cláusula décimo quinta de este contrato. Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la ley Nº20.123 sobre regulación del trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

DÉCIMO CUARTA: Multas por atrasos.-

El incumplimiento de la Universidad a los plazos establecidos en este contrato, facultará a la Subsecretaría para aplicar una multa equivalente al cinco por mil del precio del contrato por cada día corrido de atraso, hasta completar un diez por ciento del valor total del contrato.

Las multas serán aplicables por atrasos del Ejecutor en cualquiera de las etapas de desarrollo del contrato y podrán descontarse del pago total o de la garantía de fiel cumplimiento si no hubiere cuotas pendientes de pago.

Con todo, las multas aquí establecidas serán acumulables con las indemnizaciones que pudieren fijar los Tribunales de Justicia por los perjuicios causados por el incumplimiento del contratante en los mismos casos.

Se entenderá que el contratante está en mora por el incumplimiento de los plazos establecidos sin que aquel haya cumplido cualquiera de las obligaciones pactadas, para lo cual no será necesario requerimiento judicial previo.

DÉCIMO QUINTA: Terminación anticipada del contrato.-

Mediante Resolución fundada, la Subsecretaría podrá poner término anticipado al contrato en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:

a) Si la Universidad es declarada en quiebra o le son protestados documentos comerciales que se mantuvieren impagos por más de sesenta días o no fueren debidamente aclarados dentro de dicho plazo.

b) Si la Universidad se encuentra en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.

c) Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Ejecutor. Se estimarán como tales: incumplimiento que impida o dificulte notoriamente la correcta y oportuna ejecución del trabajo contratado; inobservancia o vulneración de la prohibición establecida en la cláusula décimo segunda, o de las limitaciones y obligaciones establecidas en la cláusula décimo tercera de este contrato; aplicación de multas que excedan del 10% del precio del contrato.

d) Si así lo exigiera el interés público o la seguridad nacional.

e) Si las partes de común acuerdo convienen en dar término anticipado al contrato.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causas señaladas, con excepción de las indicadas en las letra d) y e), la Subsecretaría podrá cobrar y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento entregada por la Universidad sin necesidad de requerimiento ni acción judicial alguna, de acuerdo al procedimiento que corresponda según su naturaleza. Todo lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Subsecretaría en contra del Ejecutor.

DÉCIMO SEXTA: Confidencialidad.-

Las Partes dejan expresamente establecido que toda información respecto del Ministerio de Salud o de los establecimientos de salud, y de la función administrativa que desempeñan, de cualquier naturaleza que ésta sea, y que la Universidad o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración o ejecución del contrato, tiene carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los servicios materia del contrato, durante la vigencia del mismo y después de su terminación. En consecuencia, la

UNIVERSIDAD DE CHILE DIRECTOR JURIDICO Facultad de Medicina

Universidad se obliga a mantener estricta reserva y a no usar, a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros, ni divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida. La misma obligación recae en el personal que la Universidad subcontrate, de acuerdo a la facultad otorgada en la cláusula décimo tercera de este convenio.

DECIMO SÉPTIMA: Prórroga de la competencia.-

Las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, y se someten a la jurisdicción y competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO OCTAVA: Ejemplares, Gastos y Personerías.-

Todos los gastos e impuestos que se puedan generar a causa o con ocasión de la celebración del contrato, serán de cargo exclusivo de la Universidad.
La personería de don Manuel Kukuljan Padilla para representar a la Facultad de Medicina del Universidad de Chile, consta de su nombramiento como Decano en Decreto Universitario Nº 2784 de 2014, en relación con los artículos 36 y 37 del Estatuto de la Universidad de Chile contenido en el D.F.L. Nº153 de 1981, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en DFL Nº3 de 2006, publicado en el D.O. del 2 de octubre de 2007.
La personería de doña Gisela Alarcón Rojas, en calidad de Subsecretaria de Redes Asistenciales Subrogante, consta en Decreto Supremo Nº 187, de 16 de abril de 2014, del Ministerio de Salud.
Se deja constancia que el presente contrato se suscribe en tres ejemplares de idéntico tenor y data, quedando dos en poder de la Subsecretaría de Redes Asistenciales y uno en poder de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.".

2.- ENVÍESE a Contraloría Universitaria para el respectivo control de legalidad.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y REGISTRESE

DR. EDUARDO TOBAR ALMONACID
VICEDECANO (S)

DR. MANUEL KUKULJAN PADILLA
DECANO

UNIVERSIDAD DE CHILE ★ FACULTAD DE MEDICINA DECANO

MKP/LEDS/esm.
DISTRIBUCIÓN:
- Instituto de Salud Poblacional.
- Decanato
- Dirección Jurídica
- Oficina de Partes.