

Santiago, viernes diecisiete de noviembre de dos mil veintitrés.

## VISTOS

A fojas 2 compareció **Samuel Buzeta Plaza**, abogado, domiciliado para estos efectos en Av. Andrés Bello 2233, oficina 501, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, en representación de **IPSOS (Chile) SpA**, sociedad del giro de estudio de mercados, representada por Minerva Azar Núñez, en adelante indistintamente “**Ipsos**”, todos domiciliados para estos efectos en Avenida Andrés Bello 2233, oficina 501, comuna de Providencia, presenta acción de impugnación en contra **de la Subsecretaria del Ministerio de Hacienda**, representada por doña Claudia Yamile Sanhueza Riveros, economista, ambas con domicilio en calle Teatinos N°120, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, respecto al proceso licitatorio denominado “Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios”, del Ministerio de Hacienda, Secretaría de Modernización del Estado.

En particular, impugna los siguientes actos:

1. Etapa de **Apertura Electrónica de Ofertas del Proceso “Servicio De Medición De Satisfacción de Servicios”**.
2. Etapa de **Cierre para Presentar Ofertas del proceso “Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios”**.
3. **Resolución de fecha 21 de marzo de 2022**, que declara que la oferta de Ipsos Chile SpA fue **descartada** en el proceso de apertura electrónica.

Expone que con fecha 14 de febrero de 2022 realizó la Publicación de las **Bases de Licitación** a través del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), bajo el ID 851556-2-LR22. Dentro de plazo, y cumpliendo a cabalidad todos los requisitos formales de la propuesta, Ipsos presentó sus ofertas con fecha 16 de marzo de 2022.

Indica que, en particular, se subieron al portal de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), entre las 15:00 y 15:13, todos y cada uno de los documentos y formularios requeridos, a saber:

- Anexos 1 y 2, referentes a Bases Técnicas y Anexos Informativos;
- Anexos 3, 4, 5, 6, 7, y 8, referentes a Anexos Administrativos;
- Anexo 9, referente a la Oferta Económica; y
- Anexos 10, 11, 12 y 13, referente a Anexos Técnicos.

Agrega que, de hecho, Ipsos, recibió del mismo portal, el certificado de cumplimiento que se emite al terminar el proceso de subida de la documentación.

Expone que, no obstante haber dado cumplimiento al requisito formal de las Bases, como se dijo, Ipsos fue descartada como oferente al momento de realizarse la “Apertura Electrónica de Ofertas”, pues, según fue informada posteriormente, **no había ningún documento cargado o subido al sistema.**

Señala que, en efecto, según da cuenta notificación recibida con fecha 21 de marzo de 2022 mediante correo electrónico, la Dirección de ChileCompra informó a IPSOS que la oferta enviada (subida) fue descartada por **“no adjuntar Propuesta Técnica, ni los Anexos (Administrativos, Técnicos y Económico)”**, por lo que, de acuerdo a las bases, la oferta era inadmisibles y no sería evaluada (Acápites VI y Numeral 9.7).

Indica como se explicó, se habían ingresado todos los antecedentes solicitados por el organismo solicitante, con tres personas de IPSOS supervisando el proceso. Es más, como se dijo también, al subir la documentación, el sistema mostró el aviso correspondiente que indica **“su oferta ha sido recibida satisfactoriamente”**.

Expone que ese mismo día, el 21 de marzo de 2022, IPSOS presentó un **reclamo en el portal de ChileCompra**, el que fue caratulado con el número **INC- 517324-T8G4T6**.

Arguye que la respuesta a este reclamo se recibió el día 24 de marzo, indicando simple y livianamente que **“la oferta no continúa en el proceso de evaluación”**.

Indica que sucedió algo similar a la empresa ACNEXO, quienes también participaron del proceso, en los mismos términos y con la misma prolijidad y supervisión, y cuyos antecedentes también fueron adulterados durante el proceso de oferta, según se expone en acción paralela presentada por dicha empresa.

Expone que cualquiera sea la razón o explicación material que pueda darse a esta anómala situación, el hecho cierto y concreto es que IPSOS quedó fuera del proceso de licitación, a causa de que el sistema o portal de chilecompras.cl tuvo un error interno, adulteración o hackeo que implicó que esta institución no cumpliera su obligación de recibir y controlar, bajo los estándares de seguridad requeridos, la documentación subida por los oferentes. Derechamente, el portal institucional dejó de cumplir su obligación principal,

causando un enorme perjuicio a IPSOS, por el solo hecho de no poder haber seguido participando del proceso.

Lo anterior hace que obligadamente IPSOS deba impugnar a través de esta demanda los actos o etapas formales conocidas como:

(i) **“Apertura Electrónica de Ofertas del Proceso “Servicio De Medición De Satisfacción de Servicios”**; y

(ii) **Cierre para Presentar Ofertas del proceso “Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios”**.

Concluye que, la empresa Ipsos impugna los actos de Apertura y Cierre antes indicados por los siguientes motivos por no haberse recibido correctamente o no haberse custodiado, como era y es su obligación, la documentación subida en tiempo y forma; y por haber permitido la alteración de las empresas asociadas a su Gerente General, doña Minerva Azar, desatendiendo con ello su deber y obligación de custodia y resguardo de la documentación de los oferentes.

Solicita, en definitiva:

1. Que se declare que la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda ha incurrido en actos y omisiones ilegales y arbitrarias al no garantizar la integridad de las ofertas técnicas de los oferentes, situación que fue expuesta una vez efectuada la apertura electrónica de las mismas.

2. Que, a consecuencia de lo anterior, se declare que se ha afectado la transparencia, igualdad entre los oferentes, libertad de competitividad entre ellos, estricta sujeción a las bases y buena fe del presente proceso licitatorio, declarándose la nulidad de las etapas de **Cierre para Presentar Ofertas; y de Apertura Electrónica de Ofertas, ambas del Proceso “Servicio De Medición De Satisfacción de Servicios** materializada en el Acta de Apertura Técnica del mismo nombre y fecha anterior.

3. Que en atención a lo anterior, se deja sin efecto la resolución de fecha 21 de marzo de 2022 que declara como **“descartada”** la oferta de Ipsos Chile.

4. Que, como consecuencia de todo lo anterior, se ordene retrotraer el procedimiento licitatorio objeto del presente juicio al estado **Cierre para Presentar Ofertas**, la que deberá efectuarse por una Comisión Evaluadora no inhabilitada que deberá designar la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda.

5. Ordenar se apliquen estrictamente las disposiciones constitucionales, legales y administrativas citadas en esta presentación, así como las Bases de

Licitación y sus aclaraciones en la evaluación de la Oferta Técnica de mi representada.

6. Así también, y en todo caso, se solicita al Tribunal declarar que, en el evento hipotético de que no se pueda cumplir con todo lo solicitado anteriormente, se conceda a mi representada el derecho a ser indemnizada por los daños y perjuicios sufridos a consecuencia de los hechos relatados en esta presentación.

7.- Que se condene en costas a la demandada.

A fojas 142 compareció **SERGIO HENRÍQUEZ GUTIÉRREZ**, abogado, Jefe de Gabinete de la Subsecretaría de Hacienda, en representación de la Subsecretaría de Hacienda, solicitando el rechazo de la demanda.

Expone que a las 15:15 horas del día 16 de marzo de 2022, se efectuó el cierre del proceso de recepción de ofertas de la licitación de acuerdo con lo dispuesto en el numeral III “*ETAPAS Y PLAZOS*” de las Bases de Licitación.

A las 15:42 horas del mismo día, se procedió a la apertura electrónica de las ofertas presentadas, constatando que se ingresaron 8 ofertas a la licitación impugnada,

Cabe señalar la fecha y hora de ingreso de las ofertas se obtiene del “Comprobante de Ingreso de Oferta” que emite el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Dicho sistema, conforme el artículo 19 de la Ley N°19.886 y el artículo 2° numeral 29 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas está a cargo y es administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

De acuerdo a lo establecido en el numeral VI. “*ANEXOS E INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS*” y en la letra g) del acápite “*Consideración para la evaluación de factores técnicos*” del numeral IX., número 9.7 “*Criterios de Evaluación y Procedimiento de Evaluación de las ofertas*” de las Bases de Licitación, los Anexos Administrativos, Técnicos y consideraciones que deben cumplirse para definir la admisibilidad de las ofertas son:

- a. Anexo N° 3: Formulario datos del oferente
- b. Anexo N° 11: Índice Oferta Técnica
- c. Anexo N° 12: Carta Gantt
- d. Anexo N° 13: Organización del trabajo y personal de la consultoría

#### e. Propuesta Técnica

Explica que en base a los antecedentes disponibles en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la oferta de IPSOS (Chile) SpA se declara **inadmisible**, dado que en el sistema de mercado público no adjuntó la totalidad de los Anexos requeridos en las bases de licitación. Sólo figuraba en el citado portal la “Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar”, cuya copia se adjunta, que se emite directamente en el sistema de mercado público. Por su parte, en el “Comprobante de Ingreso de Oferta”, cuya copia se acompaña -documento que se despliega automáticamente del sistema de mercado público cuando se finaliza la última etapa de ingreso de la oferta consta al final de dicho documento que **“No hay Anexos Ingresados”** (el destacado es nuestro).

Cabe señalar que con fecha 15 de marzo de 2022, se recibió en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Hacienda la garantía de seriedad de la oferta, a través de carta de 15 de marzo de 2022, cuya copia se acompaña, de acuerdo a lo establecido en las Bases.

Considerando lo anterior, el día 21 de marzo de 2022 a las 12:51 hrs. se realizó la confirmación de la apertura electrónica respecto de las ofertas admisibles e inadmisibles, lo cual se puede visualizar en el “Acta de Apertura Electrónica” disponible en la ficha de la licitación **ID 851556-2-LR22** sección “Historial licitación” disponible en el sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), cuya copia se adjunta, la que se señaló respecto a la Oferta de IPSOS (CHILE) S.A. lo siguiente: *de Satisfacción de Servicios Oferta Rechazada : No se adjunta la Propuesta Técnica, ni los Anexos (Administrativos, Técnicos y Económico), por lo que de acuerdo a las bases, la oferta es inadmisibile y no será evaluada (Acápite VI y Numeral 9.7)* IPSOS (Chile) SpA señala en la página 4 de su impugnación, que habría adjuntado: *“al portal de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), entre las 15:00 y 15:13, todos y cada uno de los documentos y formularios requeridos, a saber:*

- *Anexos 1 y 2, referentes a Bases Técnicas y Anexos Informativos;*
- *Anexos 3, 4, 5, 6, 7, y 8, referentes a Anexos Administrativos;*
- *Anexo 9, referente a la Oferta Económica; y*
- *Anexos 10, 11, 12 y 13, referente a Anexos Técnicos.”*

*De hecho, Ipsos recibió del mismo portal, el certificado de cumplimiento que se emite al terminar el proceso de subida de la documentación.”.*

Al respecto, según lo señalado en el numeral precedente 2.4. “REVISIÓN ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA” y según consta en el “Comprobante de

Ingreso de Oferta”, documento que se despliega automáticamente del sistema de mercado público cuando se finaliza la última etapa de ingreso de la oferta, se visualiza que “**No hay Anexos Ingresados**” por parte de IPSOS (Chile) SpA, por lo que lo señalado por el recurrente no sería efectivo.

Adicionalmente, IPSOS no acompañó a su impugnación una copia de los anexos que supuestamente habría ingresado al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) ni otro documento que acredite que fehacientemente habría ingresado los anexos indicados en su impugnación.

Por lo tanto, el “Comprobante de Ingreso de Oferta” que IPSOS debería tener para acreditar que adjuntó correctamente los anexos que señala en la página 4 de su impugnación, debería contener todos los anexos que según expone habría adjuntado al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Sin perjuicio de ello, no acompaña a su impugnación el “Comprobante de Ingreso Oferta” en el que conste que acompañó los citados anexos.

A fojas, 321 se recibió la causa a prueba.

A fojas, 336 comparecieron los testigos de la parte demandada, quienes no fueron tachados por la parte demandante, doña Macarena Lorena Torres Gómez, doña Karina Alejandra Valenzuela Cuevas y don José Alberto Cariqueo Pilquianti.

A fojas 350 se decretó una medida para mejor resolver.

A fojas, 351 se citó a las partes a oír sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.**

**PRIMERO:** Que, como se expresó en la parte expositiva a fojas 2 comparece debidamente representada la sociedad **IPSOS (Chile) SpA**, quien presenta acción de impugnación en contra **de la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda**, con motivo de la licitación pública denominada “Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios del Ministerio de Hacienda, Secretaría de Modernización del Estado”, ID N°851556-2-LR22, solicitando se declare ilegal y arbitraria la Resolución de fecha 21 de marzo de 2022, que declara que la oferta de Ipsos Chile SpA fue descartada en el proceso de apertura electrónica, se deje sin efecto y se retrotraiga el proceso de licitación al estado Cierre para Presentar Ofertas, la que deberá efectuarse por una Comisión Evaluadora no inhabilitada que deberá designar la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda, en subsidio, en el evento hipotético de que no se pueda cumplir con todo lo

demandado, se conceda a su representada el derecho a ser indemnizada por los daños y perjuicios sufridos a consecuencia de los hechos relatados en la demanda, con expresa condena en costas.

Deduca su demanda de impugnación en contra del proceso licitatorio que declaró inadmisibile su oferta, citando como fundamento que “no se acompañaron los anexos “señalando que ello no es efectivo, toda vez, que los anexos requeridos en la licitación fueron oportunamente subidos junto con su oferta al portal de mercadopublico.cl. Lo anterior se encuentra ratificado por los dos empleados que participaron en la propuesta y por el certificado otorgado por el Sistema que acredita que ésta fue recibida conforme.

Concluye su exposición señalando que cualquiera sea la razón o explicación material que pueda darse a esta anómala situación, el hecho cierto y concreto es que IPSOS quedó fuera del proceso de licitación, a causa de que el sistema o portal de chilecompras.cl tuvo un error interno, adulteración o hackeo que implicó que esta Institución no cumpliera su obligación de recibir y controlar, bajo los estándares de seguridad requeridos, la documentación subida por los oferentes, infringiendo los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, razones por las cuales su demanda debe ser acogida en todos sus términos, con expresa condena en costas.

**SEGUNDO:** Que, a fojas 142 comparece debidamente representada la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda y emite su informe solicitando el rechazo de la demanda.

En un extenso informe en primer lugar, señala que el servicio materia de la licitación se realiza anualmente desde el año 2015 y se inició con la medición de 5 instituciones y se ha ido aumentando con el tiempo y en el año 2021, se midió a 62 instituciones y la medición del año 2022, contempla a 67 instituciones. Esta medición de satisfacción de servicios públicos se realiza a través de un cuestionario único que permite la comparabilidad entre las instituciones y a través del tiempo, siendo aplicado de forma telefónica o web. En la medición del año 2021, se incorporó una medición intrainstitucional que permite conocer la percepción de funcionarios, profesionales y directivos de cada institución para obtener una visión global del servicio, siendo su objetivo principal conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trámites de diversas instituciones del Estado con el fin de identificar espacios de crecimiento e implementar acciones para mejorar la experiencia de los usuarios.

Agrega que en la licitación materia de estos autos se recibieron 8 ofertas, singularizando el día y hora en que ello ocurrió y enseguida, se refiere a la revisión de documentos exigibles para la admisibilidad de las ofertas de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación, respecto de los Anexos Económicos, Administrativos y Técnicos. En el punto 2.4 de su informe titulado Revisión de Admisibilidad de la Oferta de IPSOS Chile S.p.A. se contiene un cuadro que singulariza más de 20 ítems en que el actor no presentó los documentos exigidos en las bases de licitación y solo aparece un ítem cumplido y que se refiere a la presentación de la garantía de seriedad de la oferta.

Señala que en base a los antecedentes disponibles en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la oferta de IPSOS (Chile) S.p.A. se declara inadmisibile, dado que en el Sistema de Mercado público no adjuntó la totalidad de los Anexos requeridos en las bases de licitación y sólo figuraba en el citado portal la “Declaración jurada de requisitos para ofertar”. Agrega que el Comprobante de Ingreso de Oferta, cuya copia acompaña, es un documento que se despliega automáticamente del Sistema de Mercado público cuando se finaliza la última etapa de ingreso de la oferta y consta al final de dicho documento “No hay Anexos ingresados”, reiterando que el Comprobante de Ingreso de la Oferta, que entrega automáticamente el Sistema, únicamente, acredita el envío de la misma a través del Sistema, pero en ningún caso certifica la completitud de la oferta, la cual es parte de la evaluación respectiva. A continuación, singulariza los dos reclamos presentados por el oferente y las respuestas entregadas por la Subsecretaría de Hacienda, en las que se reitera la decisión de declarar inadmisibile su oferta.

Concluye su informe señalando que conforme a lo dispuesto en el numeral VI de las bases denominado “Anexos e Instrucciones para la presentación de las ofertas”, los Anexos Administrativos y Técnicos que debían presentarse eran esenciales para que la Comisión Evaluadora declarara admisibles las ofertas, por lo que esa Subsecretaría en la etapa de apertura electrónica de las ofertas cumplió estrictamente con lo que señalaban las bases de licitación y en consecuencia no ha infringido los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, por lo que solicita el rechazo de la demanda.

**TERCERO:** Que, conforme a lo expuesto por las partes, lo que corresponde al Tribunal es determinar, si la exclusión de la oferta de la demandante se ajustó a las disposiciones de las bases de licitación y a la normativa vigente y si la respuesta fuere positiva, correspondería rechazar la

demanda y en el evento de ser esta negativa, correspondería acoger la demanda y disponer medidas para restablecer el imperio del derecho.

**CUARTO** Que, de la lectura de la demanda de impugnación y del informe de la entidad licitante, se desprende que la controversia entre las partes dice relación con una situación de hecho y que consiste en determinar si la demandante acompañó a su oferta los anexos administrativos, técnicos y demás antecedentes requeridos en las bases de licitación, por lo que el Tribunal fijó un único punto de prueba que señala “Si la oferta de la demandante cumplió con lo establecido en el punto VI Anexos e Instrucciones para la presentación de ofertas de las Bases Administrativas y Técnicas de la licitación”.

**QUINTO:** Que, para resolver la controversia debemos en primer término recurrir a lo que señalan las Bases Administrativas y Técnicas de Licitación que se encuentran agregadas a fojas 24 y 157, que regulan los diversos aspectos administrativos y técnicos que inciden en la licitación y que en el párrafo II denominado “Condiciones para presentar ofertas” se indica que cada proveedor podrá ofertar por la cantidad de líneas de estudios de satisfacción que desee, sin embargo, solo podrá ser adjudicado en solo una línea en licitación, atendido que estas encuestas supone una alta demanda de trabajo del equipo base, complementario y encuestadores. La oferta de cada proveedor deberá considerar a todas las instituciones individualizadas en el acápite N°1 precedente y en caso que la oferta no contemple a la totalidad de los organismos en cada línea de estudio a la que postule, la oferta será declarada inadmisibile.

**SEXTO:** Que, el punto VI titulado “Instrucciones para la presentación de ofertas”, en la parte que interesa a esta sentencia, contiene en un párrafo denominado Anexos Administrativos un listado de 8 Anexos que deben acompañar los oferentes y que son – Anexo N°3, Formulario de datos del oferente. – Anexo N°4 Declaración jurada simple N°1 para ofertar (inhabilidades por condena). Anexo N°5 Declaración Jurada Simple N°2 para ofertar (sin conflictos de interés). – Anexo N°6 Declaración Jurada Simple N°3 para contratar (Deuda vigente con trabajadores). -Anexo N°7 Declaración para la Unión Temporal de Proveedores y Criterios de Evaluación para UTP (solo para aquellas propuestas que se presenten en esta modalidad). Anexo N°8 Acorde para Uniones Temporales de Proveedores (solo para propuestas que se presenten bajo esta modalidad). Al final de este párrafo se señala “**Los Anexos N°s 3, 4 y 5** son obligatorios para todos los oferentes. Los **Anexos N°s 7 y 8** son exclusivos para la Uniones Temporales de Proveedores (UTP) debiendo todos ellos ser subidos al Sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) como parte de la oferta, en la sección Anexos Administrativos.

**SÉPTIMO:** Que, este mismo punto VI, en la parte que interesa a esta sentencia, en el párrafo denominado Anexos Técnicos, contiene un listado de 4 Anexos y una Propuesta que deben acompañarse a la oferta, a saber, -Propuesta Técnica, la cual debe generar el oferente, considerando todos los requerimientos especificados en las bases técnicas - Anexo N°10 Experiencia del oferente (incluir copia de los certificados de los grados académicos). -Anexo N°11, Índice de Oferta Técnica. - Anexo N°12 Carta Gantt y Anexo N°13 Organización del trabajo y personal de consultoría.

Se indica en este párrafo que las ofertas deberán cumplir con todos los requisitos técnicos establecidos en el acápite **Consideración para la evaluación de factores técnicos del numeral 9.7 de las Bases Administrativas**, entendiéndose que estos son requisitos técnicos esenciales para poder participar en el proceso licitatorio. Las ofertas que no cumplan con todos estos requisitos serán declaradas inadmisibles y por tanto no serán consideradas en la evaluación.

Concluye este párrafo señalando que los Anexos referidos, Certificados y Propuesta Técnica son obligatorios y deben ser ingresados a través del Sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en la Sección Anexos Técnicos. En caso de que no se presenten los Anexos N°s 3, 11, 12, 13 y su propuesta técnica, la oferta será declarada inadmisibile y no será evaluada para esta línea de estudio en particular.

**OCTAVO:** Que, este mismo punto VI, en la parte que interesa a esta sentencia, en el párrafo denominado Anexos Económicos, señala textualmente “El oferente debe incorporar en su oferta el siguiente anexo, debidamente completado para cada Línea a la que oferte: **Anexo N°9 Oferta Económica**.”

El anexo referido debe ser ingresado a través del Sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en la sección Anexos Económicos. En caso de que no se presente el anexo económico, la oferta **será declarada inadmisibile y no será evaluada para esa Línea de Estudio en particular**. Para facilitar la oferta económica, se dispondrá en el Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) un formato específico para estos anexos.

**NOVENO:** Concluye este párrafo con un título denominado Observaciones, que en lo que interesa a esta sentencia, señala “que los oferentes deben constatar que el envío de sus ofertas a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos y completados de acuerdo a lo establecido en las presentes bases. Será responsabilidad de los oferentes

adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas. Agrega que “siempre se debe verificar que los archivos que se ingresen contengan efectivamente los anexos solicitados, asimismo, se debe comprobar siempre, luego que finalice la última etapa de ingreso de la oferta respectiva, que se produzca el despliegue automático del “Comprobante de Envío de Oferta”, que se entrega en dicho Sistema, el cual podrá ser impreso por el proponente para su resguardo. En dicho comprobante será posible visualizar los anexos adjuntos, cuyo contenido es de responsabilidad del oferente. El hecho que el oferente haya obtenido el Comprobante de envío de oferta señalado, únicamente, acreditará el envío de la misma a través del Sistema, pero en ningún caso certificará la integridad o completitud de ésta, lo cual será parte de la evaluación respectiva. En caso de editar una oferta ya enviada, el oferente deberá asegurarse que luego de los ajustes efectuados la oferta vuelva a ser enviada (Descargar Nuevo comprobante de Envío de Oferta)”.

**DÉCIMO:** Que, el punto 9.5 de las Bases Administrativas de la licitación denominado Inadmisibilidad de las ofertas, señala que la Subsecretaría declarará inadmisibles las ofertas presentadas que no cumplan con los requisitos establecidos en las presentes bases, tales como aquellos consignados en la letra g) del acápite Consideraciones para la evaluación de factores técnicos, del numeral 9.7.8 entre otros que indiquen las bases, sin perjuicio de la facultad de solicitar a los oferentes que salven errores y/o omisiones formales de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, a fojas 261 se encuentra agregada la Resolución Exenta N°585-B de fecha 2 de septiembre de 2021 que Aprueba Nuevas Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información de Compras Públicas y Registro de Proveedores, que en lo que interesa a esta sentencia, en el capítulo denominado Auditabilidad de datos y documentos, señala que el Sistema de Información administrado por la Dirección de Compras debe garantizar la integridad de los datos y documentos que contienen. Para ello, los usuarios compradores y proveedores que participan en los procesos de compra son exclusivos responsables de la completitud de la información que ingresan en los formularios electrónicos y que carguen en la plataforma. Para garantizar dicha integridad y permitir la auditabilidad posterior de tales datos, la DCCP, no modifica, completa o corrige la información que ingresan los usuarios compradores y proveedores al Sistema de Información, aún cuando advierta errores evidentes en los datos, tampoco modifica documentos o datos ingresados por los usuarios”.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, de la lectura y análisis de las disposiciones de las bases de licitación referidas precedentemente y de las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información de Compras Públicas y Registro de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas, que administra la plataforma de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), queda en evidencia en primer lugar, que nos encontramos ante una licitación pública reglada y, en consecuencia, sometida además de las disposiciones particulares de las Bases Administrativas y Técnicas de la licitación a la normativa general que rige los procedimientos de licitación pública. En segundo lugar, que el objeto de la licitación es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trámites de diversas instituciones del Estado, con el fin de identificar espacios de crecimiento e implementar acciones para mejorar la experiencia de los usuarios, que este año se aplicará en 67 instituciones del Estado. En tercer lugar, que era obligación de los proponentes acompañar a su oferta los Anexos Administrativos, Anexos Técnicos y Anexo Económico requeridos en las bases de licitación. En cuarto lugar, que la no presentación de alguno de los anexos requeridos se encuentra sancionada con la inadmisibilidad de la oferta. En quinto lugar, que se establece expresamente en las bases de licitación que es responsabilidad de los oferentes constatar que el envío de sus ofertas a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos y completados de acuerdo a lo establecido en las bases y siempre, se debe verificar que los archivos que se ingresen contengan efectivamente los anexos solicitados. En sexto lugar, se deja constancia expresa, que el hecho que el oferente haya obtenido el Comprobante de envío de oferta, únicamente acreditará el envío de la misma a través del Sistema, pero en ningún caso certificará la integridad o completitud de ésta, lo cual será parte de la evaluación respectiva. En séptimo lugar, que la Dirección de Compras y Contratación Pública, que administra el Sistema de Mercado Público, no modifica, completa o corrige la información que ingresan los usuarios compradores y proveedores al Sistema de Información, aun cuando advierta errores evidentes en los datos, tampoco modifica documentos o datos ingresados por los usuarios.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, a fojas 251 se encuentra agregada copia del “Comprobante de Ingreso de la oferta” de la licitación Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios, número de adquisición 851556-2-LR22, ingresada el 16 de marzo de 2022, a las 15,12 horas, presentada por la empresa IPSOS (CHILE) SpA en que en la última línea aparece la siguiente frase “No hay Anexos ingresados”.

Este documento fue agregado a los autos con citación, sin que hubiere sido objetado.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, a fojas 253 se encuentra agregada copia del Acta de Apertura Electrónica de la licitación Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios, número de adquisición 851556-2-LR22 en la que en el párrafo denominado Detalle de Apertura, se da cuenta que se presentaron 8 ofertas, siendo aceptadas 5 de ellas y rechazadas 3, entre las cuales se encuentra la oferta del proveedor IPSOS (CHILE) SpA. Respecto de esta oferta se señala “Oferta Rechazada: No se adjunta la Propuesta Técnica, ni los Anexos (Administrativos, Técnicos y Económico), por lo que de acuerdo a las bases, la oferta es inadmisibles y no será evaluada (Acápites VI y Numeral 9.7).

Este documento fue agregado a los autos con citación, sin que hubiere sido objetado.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, a fojas 315 se encuentra agregado el Informe Técnico, emitido por la Dirección de Compras y Contratación Pública, de fecha 24 de mayo de 2022, elaborado a solicitud de este Tribunal de Contratación Pública, en el que se realiza un minucioso informe respecto de la presentación de la oferta de la actora la empresa IPSOS (CHILE) SpA, en el que en tres capítulos se deja constancia de cada una de las acciones realizadas con motivo de la presentación de la referida oferta, incluidos los registros técnicos de esa presentación.

En el capítulo IV denominado Conclusiones y que por su importancia se transcribe textualmente señala “De acuerdo a los antecedentes entregados en el presente informe técnico, se evidencia que el proveedor IPSOS (CHILE) SpA, al momento de enviar su oferta al proceso licitatorio ID 851556-2-LR22 y según consta en los registros de acciones de la oferta (logs), no cargó los archivos exigidos en las respectivas bases de licitación. Esta aseveración se respalda en que, al momento de revisar los registros del portal en relación al “Comprobante de Oferta” (XML entregado en completitud en el informe) éste fue emitido el 16-03-2022 a las 15:12:49 y no existen referencias a archivos cargados por parte del proveedor. Además, a nivel del log de acciones de la oferta, luego del envío de la oferta por parte del proveedor, no existe registro posterior de modificación, salvo el rechazo por el organismo requirente el 21-03-2022 a las 12:51.41 hrs. Suscribe el informe don José Cariqueo Pilquiente, Jefe (S) División de Tecnología de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Este documento fue agregado a los autos con citación, sin que hubiere sido objetado.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, a fojas 337, 338 y 340 se encuentran agregadas las declaraciones de los testigos de la parte demandada don Jose Alberto Cariqueo Pilquienti, ingeniero informático; doña Macarena Torres Gómez, ingeniera comercial y doña Karina Alejandra Valenzuela Cuevas, administradora pública, todos los cuales están contestes en declarar que el proveedor IPSOS (CHILE) SpA, no adjuntó a su oferta, los Anexos Administrativos, Anexos Técnicos y Anexo Económico, dando razones fundadas de sus dichos.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, de la lectura y análisis de los documentos referidos en los tres considerandos precedentes, todos los cuales fueron puestos en conocimiento de ambas partes y que la demandante no impugnó, ni representó ninguno de ellos, que son congruentes con el Informe Técnico emitido por la Dirección de Compras y Contratación Pública y la declaración de los testigos que corren agregadas a fojas 337, 338 y 340, no puede menos que concluirse que la demandante no adjuntó a su oferta su Propuesta, ni los Anexos Administrativos, Técnicos y Económico, como se señala en la Acta de Apertura Electrónica de la licitación Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios, razones por las cuales la impugnación por este motivo será rechazada.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, a mayor abundamiento, llama la atención de estos sentenciadores que habiendo correspondido a la demandante, acreditar sus dichos en orden a que efectivamente, había subido al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) los anexos y documentos exigidos en las bases de licitación, no haya rendido prueba atingente para acreditarlo, en particular, no rindiendo prueba testimonial de las personas que indica en su demanda, habrían participado en la fase de subir su oferta al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**DÉCIMO NOVENO:** Que, como se ha expresado en numerosas sentencias dictadas por este Tribunal, que han sido ratificadas invariablemente por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago y por la Excelentísima Corte Suprema, el procedimiento de licitaciones establecido en la Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, se fundamenta en una serie de principios que permiten a la entidad licitante, elegir la mejor oferta para satisfacer el interés público comprometido y a los oferentes, tener garantías de transparencia e igualdad en el trato que los organismos públicos les brindan con motivo de los procesos de licitación a que convocan.

Uno de estos principios básicos del sistema de compras públicas, lo constituye el principio de estricta sujeción a las bases de licitación, contenido en el inciso 3 del artículo 10 de la mencionada ley, que indica que los

procedimientos de licitación se realizarán con estricta sujeción de los participantes y de la entidad licitante, a las bases administrativas y técnicas que las regulen, constituyen éstas junto a las normas legales y reglamentarias que las regulan, el estatuto de los derechos y obligaciones que las rigen. Este principio aplicable a todos los intervinientes en la licitación, tanto a los oferentes como a la entidad licitante, determina el ámbito de las obligaciones y atribuciones que asumen todos los participantes.

**VIGÉSIMO:** Que, conforme con los razonamientos expresados en los considerandos precedentes, la normativa legal que rige los procedimientos de licitación pública y el mérito de los antecedentes que obran en autos, en opinión del Tribunal, la declaración de inadmisibilidad del proveedor IPSOS (Chile) SpA del proceso de la licitación pública materia de estos autos, no puede ser calificadas como ilegal y/o arbitraria, ya que su dictación se ajustó al pliego de condiciones establecidos en las bases de licitación y la normativa legal que rige la materia, como se ha indicado en los considerandos precedentes, razones por los cuales la demanda de autos será rechazada.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que, lo expresado y analizado en las motivaciones que preceden y las conclusiones a que se ha arribado, no resultan contradichas por las demás pruebas aportadas por las partes en este proceso, ni tampoco se requiere un análisis más pormenorizado de las mismas para sustentar la decisión que se adoptará.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y visto además lo dispuesto en los artículos 144 y 170 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 9;10 y 22 a 27 de la Ley N°19.886, Decreto de Hacienda N°250 de 2004,  
**SE DECLARA:**

1.- Que, **se rechaza** la acción de impugnación de fojas 1 y siguientes, interpuesta por el abogado Samuel Buzeta Plaza en representación de la sociedad IPSOS (CHILE) S.p.A., en contra de la Subsecretaria del Ministerio de Hacienda con motivo de la licitación pública denominada “Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios del Ministerio de Hacienda, Secretaría de Modernización del Estado”, ID N° 851556-2-LR22.

2.- Que, no se condena a la parte demandante al pago de las costas de la causa por estimarse que ha tenido motivos plausibles para litigar.

**Notifíquese la sentencia por correo electrónico a los apoderados de las partes**, la que conforme a lo dispuesto en el artículo 3 N°5 letra c) de la Ley N°21.394, que agrega un inciso final al artículo 49 del Código de Procedimiento Civil, **se entenderá practicada desde el momento de su envío.**

Regístrese y archívense los autos en su oportunidad.

Redacción del Juez Titular señor Álvaro Arévalo Adasme.

**ROL N°61-2022**

Pronunciada por los Jueces Titulares señores Álvaro Arévalo Adasme y Francisco Javier Alsina Urzúa y la Juez Suplente señora Carolina Rivera Tobar.

En Santiago, a diecisiete de noviembre de dos mil veintitrés, se agregó al Estado Diario la resolución precedente, por el hecho de haberse dictado sentencia.

