

Santiago, martes veintiocho de noviembre de dos mil veintitrés.

### **VISTOS:**

A fojas 2 y siguientes, comparece don Samuel Buzeta Plaza, abogado, en representación de **Advisory Consultant y Investment Nexo Ltda.**, empresa del giro de su denominación, representada por don Jaime Mauricio Rivera Valdivieso, en adelante indistintamente “**ACNexo**”, 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, con motivo del 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; 2) Etapa de Cierre para Presentar Ofertas; y 3) Resolución de fecha 21 de marzo de 2022, que establece que la oferta de Advisory Consultant y Investment Nexo Ltda., fue declarada inadmisibles y no será evaluada para una línea de estudio en particular.

Expone que, según consta de Resolución Exenta N°110/2022 del Ministerio de Hacienda, con fecha 11 de febrero de 2022, el Ministerio de Hacienda, Secretaría de Modernización del Estado, aprobó las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública para contratar el “Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos”, llamando a Licitación Pública y que con fecha 14 de febrero de 2022, se 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.

Indica que, dentro de plazo y cumpliendo todos los requisitos formales de la propuesta, la empresa ACNEXO presentó su oferta con fecha 16 de marzo de 2022, subiendo al portal de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), todos y cada uno de los documentos y formularios requeridos, a saber: 1) Anexos 1 y 2, referentes a Bases Técnicas y Anexos Informativos; 2) Anexos 3, 4, 5, 6, 7, y 8, referentes a Anexos Administrativos; 3) Anexo 9, referente a la Oferta Económica; y 4) Anexos 10, 11, 12 y 13, referente a Anexos Técnicos. Agrega que la empresa ACNEXO recibió el certificado de cumplimiento que se emite al terminar el proceso de subida de la documentación.

Expresa que, no obstante haber dado estricto cumplimiento a las Bases, ACNEXO fue notificada que su propuesta para la Licitación ID 851556-2-LR22 había sido rechazada luego del acto de apertura técnica y económica debido a que: *“En los archivos que se adjuntaron como Anexo Económico para las 4 líneas, viene la segunda hoja del Anexo 9 de la línea 4, sin el detalle de la hoja 1 de dicho Anexo. Por lo anterior, en*

*estricta sujeción de lo señalado en el Acápite VI de las bases la oferta será declarada inadmisibles y no será evaluada para esa línea de estudio en particular”.*

Ante esta notificación, afirma que la empresa hizo una exhaustiva revisión de la información que está en Mercado Público, advirtiendo que los documentos del Anexo 9 que estaban en el portal de ChileCompra eran distintos a los subidos por ellos con fecha 16 de marzo, de hecho, tenían un nombre distinto y un peso diferentes, eran, en definitiva, otros documentos. En este sentido, expresa que los archivos que estaban en Mercado Público no existen en el ordenador desde donde se realizaron las cargas de documentos.

Por otra parte, ACNEXO advirtió que IPSOS, otra empresa participante, había realizado la siguiente observación en el portal: *“Buenas tardes, Ipsos subió la documentación del proceso en los plazos establecidos y hoy en la apertura de las ofertas nos percatamos que hemos quedado fuera por no subir la documentación administrativa, técnica y económica. Agradecemos revisar”.* Dada la cercanía que tiene el representante de ACNEXO, don Jaime Rivera, con la representante de IPSOS, Minerva Azar, las empresas se pusieron en contacto para confirmar si esta extraña situación se debía un descuido propio o si, por el contrario, se trataba de un error en el sistema. Asevera que, tras una revisión exhaustiva de la situación, ambas empresas concluyeron que el error o falla no provenía de ellas, sino del sistema de chilecompras.cl.

Agrega que además de las observaciones practicadas en el sitio de Chile Compra - al igual que IPSOS – ACNEXO interpuso dos reclamos e hizo un requerimiento de información a Mercado Público para saber a qué hora y a través de qué IP se habían subido los anexos económicos. Indica que, cuando se recibió la respuesta de Mercado Público, se constató que los documentos habían sido subidos -supuestamente- por otro usuario que no tiene ni ha tenido nunca relación con la empresa, lo que da cuenta de la gravedad de la intervención (hackeo) al sistema de compras públicas.

Explica que la modificación, intervención (hackeo) o alteración en las ofertas de empresas privadas ingresadas al portal, atenta derechamente contra el principio de probidad y transparencia, toda vez que, en este caso concreto, el proceso de licitación se alteró, de forma subrepticia y furtiva, siendo evidente su alejamiento de la fidelidad que debe tener el sistema de compras públicas. Añade que, como deber recíproco a la obligación del oferente a acompañar documentación, la Administración debe garantizar la posibilidad de resguardar la recepción de dichos documentos.

Por estas razones, ACNEXO impugna los actos de Apertura y Cierre antes indicados por haberse adulterado o por haber permitido la adulteración de los documentos subidos por ésta en tiempo y forma, desatendiendo con ello su deber y obligación de custodia y resguardo de la documentación de los oferentes.

Concluye solicitando que: 1) 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) 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, materializada en el Acta de Apertura Técnica, 3) se deje sin efecto la resolución de fecha 21 de marzo de 2022 que declara como “inadmisible” la oferta de ACNEXO; 4) 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; 5) se apliquen estrictamente las disposiciones constitucionales, legales y administrativas citadas así como las Bases de Licitación y sus aclaraciones en la evaluación de la Oferta Técnica de su representada; 6) se declare, en el evento hipotético de que no se pueda cumplir con lo solicitado anteriormente, se conceda a su representada el derecho a ser indemnizada por los daños y perjuicios sufridos; y 7) se condene en costas a la demandada.

A fojas 142 y siguientes, comparece don Sergio Henríquez Gutierrez, abogado, Jefe de Gabinete de la Subsecretaria de Hacienda, en representación de la Subsecretaría de Hacienda, representada por la Sra. Claudia Sanhueza Riveros, solicitando el rechazo de la demanda.

Indica que conforme al numeral II “CONDICIONES PARA PRESENTAR OFERTAS” de las Bases de Licitación, cada proveedor podía ofertar por la cantidad de líneas de estudios de satisfacción que deseara, pero solo podría ser adjudicado en una línea de la licitación, *“atendido que la realización de estas encuestas supone una alta demanda de trabajo del equipo base, complementario y de los encuestadores”*. Señala 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 y que 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.

Explica que, en la etapa de revisión de los antecedentes presentados por los oferentes en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la oferta de AC NEXO se declaró inadmisibile, dado que el Anexo N°9 “OFERTA ECONÓMICA” de las cuatro líneas de estudios, no fue debidamente completado, de acuerdo a lo establecido en numeral VI. “ANEXOS E INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS”, ya que sólo adjuntó la segunda hoja del Anexo N° 9. 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 AC NEXO lo siguiente:

ACNEXO	Servicio de Medición de Satisfacción de Servicios	Oferta Rechazada : En los archivos que se adjuntaron como Anexo Económico para las 4 líneas, viene la segunda hoja del Anexo 9 de la línea 4, sin el detalle de la hoja 1 de dicho Anexo. Por lo anterior, en estricta sujeción de lo señalado en el Acápito VI de las bases "la oferta será declarada inadmisibles y no será evaluada para esa línea de estudio en particular".
--------	---	--

Hace presente que la empresa demandante presentó 4 reclamos mediante el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y por correo electrónico del Observatorio ChileCompra, respecto de los cuales contestó que “*el sistema de información de compras públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), es una plataforma administrada por Dirección de Compras y Contratación Pública, por lo que esta Subsecretaría no tiene injerencia en su funcionamiento*”. Por otra parte, hace presente que el reclamante no adjuntó al reclamo, ni a la demanda, el “Comprobante de Ingreso de Oferta” que se obtiene cuando cierra el proceso de oferta, en el cual podría visualizar los anexos adjuntos con los nombres correctos según lo indica, aseverando que en el “Comprobante de Ingreso de Oferta”, consta que los adjuntos del Anexo N°9 están incompletos.

Argumenta que al declarar inadmisibles la oferta de Advisory Consultant y Invesment Nexo Ltda., se sujetó estrictamente al principio de estricta sujeción a las bases y dio cumplimiento al principio de igualdad de los proponentes, toda vez que la oferta del recurrente no cumplió con los requisitos establecidos en las bases de licitación porque no adjuntó el Anexo N°9. En efecto, en el “Comprobante de Ingreso de Oferta” consta que el Anexo N°9 está incompleto. Añade que citando el inciso primero del artículo 9 de la Ley N°19.886, que es obligatorio declarar inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplen con lo señalado en las respectivas bases.

A fojas, 339, se recibió la causa a prueba.

A fojas, 356 y siguientes, se realizó la audiencia testimonial de la parte demandada en rebeldía de la parte demandante, compareciendo los testigos 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, 368, 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 **Advisory Consultant y Invesment Nexo Ltda.**,(ACNEXO) quien presenta acción de impugnación 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, solicitando se declare ilegal y arbitraria la Resolución de fecha 21 de marzo de 2022, que declara inadmisibles las ofertas de su representada, se deje sin efecto y se retrotraiga el proceso de licitación al estado del 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 inadmisibles sus ofertas, citando como fundamento que “En los archivos que se adjuntaron como Anexo Económico para las 4 líneas, viene la segunda hoja del Anexo N°9 de la línea 4, sin el detalle de la hoja 1 de dicho Anexo. Por lo anterior, en estricta sujeción de lo señalado en el Acápito VI de las bases la oferta será declarada inadmisibles y no será evaluada para esa línea de estudio en particular”, señalando que los documentos del Anexo N°9 que estaban en el portal de ChileCompra, eran completa y derechamente distintos a los subidos por ellos con fecha 16 de marzo y de hecho, tenían un nombre distinto y un peso distinto y eran en definitiva otros documentos, por lo que concluye que estos documentos fueron adulterados.

Concluye su exposición señalando que en esta licitación se transgredieron principios de probidad, publicidad, transparencia, igualdad de los oferentes y de estricta sujeción a las bases, 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 en el punto 2.3, se refiere a la revisión de documentos exigibles para la admisibilidad de las ofertas de acuerdo a lo establecido en el numeral VI "Anexos e Instrucciones para la Presentación de Ofertas" de las Bases de Licitación y en lo que interesa a esta sentencia, en la letra a) titulada **Revisión de Antecedentes Económicos**, se señala que de acuerdo a lo establecido en este numeral, "el Anexo Económico que debe estar presente para que las ofertas sean admisibles es el Anexo N°9: oferta económica, con un monto ofertado que no supere el monto máximo definido para cada línea en la licitación establecido en las Bases, el que debía ingresarse a través del sitio web [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) .Lo anterior se consignó en el citado numeral en el siguiente sentido:

Anexos Económicos	<p>El oferente debe incorporar en su oferta el siguiente anexo, debidamente completado para cada Línea a la que oferte:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Anexo N° 9: Oferta Económica</li></ul> <p>El anexo referido debe ser ingresado a través del sistema <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, en la sección Anexos Económicos.</p>
-------------------	--

	<p>En caso de que no se presente el anexo económico, la oferta será declarada <u>inadmisible y no será evaluada para esa Línea de Estudio en particular.</u></p> <p>Para facilitar la oferta económica, se dispondrá en el Sistema de Información, <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, un formato específico para estos anexos.</p>
--	---

En el punto 2.4 del Informe denominado Revisión de Admisibilidad de la Oferta de Advisory Consultant y Investment Nexo Ltda., se presenta un cuadro en que, respecto de la Admisibilidad Administrativa, se indica que el Anexo Económico de la línea L1, L2, L3 y L4, no supera máximo y se tiene a cada uno de ellos como "Incompleto"

Respecto de la Admisibilidad Técnica de esta oferta, se indica Oferta L1, L2, L3 y L4, considera todas las instituciones de la línea, se tiene a cada una de ellas como "No presentado"

En el último cuadro denominado Resultado de Admisibilidad, se indica Admisibilidad L1; Admisibilidad L 2; Admisibilidad L 3 y Admisibilidad L 4, en todas ellas se califica como "Inadmisible".

En la parte final del punto 2.4 señala que en base a los antecedentes disponibles en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la oferta de AC NEXO. se declara inadmisibile, dado que el Anexo N°9 "OFERTA ECONOMICA", de cuatro líneas de estudio, no fue debidamente completado de acuerdo a lo establecido en el numeral VI "ANEXO E INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS", ya que solo adjuntó la segunda hoja del

Anexo N°9 de la Línea de Estudios 4, el que se acompaña en un otrosí de esta presentación”

Considerando lo anterior, el día 21 de marzo de 2022 a las 12.51 horas se realizó la confirmación de la apertura electrónica respecto de las ofertas admisibles e inadmisibles, la cual se puede visualizar en el “Acta de Apertura Electrónica” disponible en la ficha de la licitación.

En su informe no controvierte lo señalado por la actora en orden a que ésta acompañó a su oferta los Anexos 1,2,3,4,5,6,9,10,11,12 y 13 y que, respecto de ella, no eran exigibles los Anexos 7 y 8 que corresponden a declaración de Uniones Temporales de Proveedores y Criterios de Evaluación para UTP.

No obstante, respecto al Anexo N°9 Oferta Económica, que se presentó para cada línea (4 archivos) no se presentaron debidamente completados, ya que los 4 archivos eran idénticos y correspondían a la segunda hoja del Anexo N° 9 de la línea 4 con un monto máximo de \$136.100.000. La Subsecretaría ha definido como presupuesto máximo para esa línea.

Concluye su informe señalando que por lo tanto la oferta de la sociedad Advisory Consultant y Investment Nexo Ltda, no se sujetó a lo establecido en el Acápito VI de las bases de licitación denominado “Anexos e Instrucciones para la presentación de las ofertas” y la actuación de la Subsecretaría del Ministerio de Hacienda, no ha vulnerado los principios de estricta sujeción a las bases, de igualdad de los oferentes y de transparencia y publicidad y a contrario sensu, liberar a uno de los oferentes del cumplimiento de las exigencias establecidas en las bases de licitación, vulneraría estos principios, razones por las cuales solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes.

**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. Respecto de las observaciones formuladas por la demandante referidas a un eventual hackeo del sistema de compras públicas o la sustitución maliciosa de su oferta, que como lo indica la actora ha sido objeto de una querrela criminal ante los tribunales competentes, no corresponde a este tribunal el conocimiento de esta materia.

**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 oferta económica de la demandante, se ajustó a las exigencias establecidas en las bases de licitación, por lo que el Tribunal fijó un único punto de prueba.

**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, el cual además debe realizarse de manera simultánea con múltiples organismos en un período limitado de tiempo. En los casos de que un proveedor oferte a más de una línea se aplicarán los siguientes criterios: Se priorizarán aquella oferta que sea el único oferente adjudicable. Una vez evaluado, si está en condiciones de adjudicarse más de una línea, se adjudicará solo aquella línea que corresponda al contrato de mayor monto, en relación con las demás líneas de su oferta que pudiesen ser adjudicadas.

La oferta de cada proveedor deberá considerar a todas las instituciones individualizadas en el acápite N°1 precedente, según cada Línea de Estudios a la que oferte. En caso de que la oferta no contemple a la totalidad de los organismos en cada Línea de Estudio a la que postule, esto es, incumpliendo lo anterior la oferta será declarada inadmisibles y no participará del proceso de evaluación de ofertas para dicha Línea de Estudio.

**SEXTO:** Que, el párrafo VI titulado “Anexos e Instrucciones para la presentación de ofertas”, en el acápite denominado Anexos Económicos, que por su importancia se transcribe textualmente señala:

“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 inadmisibles 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.

**SÉPTIMO:** Que, 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 puede 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)”.

**OCTAVO:** Que, el capítulo IX denominado Evaluación y Adjudicación de las Ofertas, en el punto 9.1 señala que las Propuestas serán calificadas por la Comisión Evaluadora integrada por dos asesores de la Secretaría de Modernización del estado y la Encargada de la Unidad de Abastecimiento y Contratos o por quienes las subroguen o reemplacen.

En el punto 9.2 denominado Consideraciones Generales, en lo que interesa a esta sentencia, en la letra a) se indica que se exigirá el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el numeral VI de las presentes bases de licitación. Aquellas ofertas que no fueron presentadas a través del portal, en los términos solicitados, quedarán marginadas de la propuesta y no serán consideradas en la evaluación. En la letra b) señala que la Subsecretaría declarará inadmisibles cualquiera de las ofertas presentadas que no cumplan los requisitos y condiciones establecidas en las presentes bases, sin perjuicio de la facultad de solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales.

En el punto 9.3 denominado Subsanación de errores u omisiones formales, se establece esta facultad en los mismos términos que se encuentra regulada en el artículo 40 del Reglamento de la Ley de Compras.

**NOVENO:** 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:** Que, a fojas 274 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, aun cuando advierta errores evidentes en los datos, tampoco modifica documentos o datos ingresados por los usuarios”.

**DÉCIMO PRIMERO:** 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 Anexos Económicos 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 en el caso de la Oferta Económica se establece expresamente que ésta debe ser debidamente completada por cada Línea a la que oferte: En sexto 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 séptimo 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 octavo 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 SEGUNDO:** Que, a fojas 372 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 14,46 horas, presentada por la empresa Advisory Consultant Y Investment NEXO LTDA.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, a fojas 254 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 ACNEXO. Respecto de esta oferta se señala “Oferta Rechazada: En los archivos que se adjuntaron como Anexo Económico para las 4 Líneas, viene la segunda hoja del Anexo 9 de la línea 4, sin el detalle de la hoja 1 de dicho Anexo. Por lo anterior, en estricta sujeción a lo señalado en el Acápito VI de las bases “la oferta será declarada inadmisibles y no será evaluada para esa línea en de estudio en particular”.

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

**DÉCIMO CUARTO:** Que, a fojas 321 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 informe respecto de la presentación de la oferta de la actora la empresa Advisory Consultant y Investment NEXO LTDA, , 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 13 registros de cambios en la oferta de ACNEXO.

En el capítulo IV denominado Conclusiones y que por su importancia se transcribe textualmente señala “De acuerdo a lo indicado en el presente informe técnico, se evidencia que luego de haberse efectuado varias modificaciones a la oferta , los archivos adjuntos que finalmente se enviaron como parte de la oferta del proveedor ADVISORY CONSULTANT Y INVESTMENT NEXO LTDA, fueron aquellos indicados en el acápite III letra b), que se acompañan a este informe para conocimiento del Tribunal de Contratación pública”.

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

**DECIMO QUINTO:** Que, como se ha señalado en los considerandos precedentes para facilitar la presentación de las ofertas económicas, la entidad licitante integró en las bases de licitación, cuatro formularios de Oferta

Económica a ser llenados por los oferentes que postularan a las respectivas líneas y que se encontraban contenidos en dos hojas, en las cuales no solo se pedía informar el precio del servicio a que postulara, sino que, había que hacer un desglose por cada una de las instituciones que formaban parte de la línea a que se postulaba y también un desglose por el tipo de encuestas.

De fojas 97 a fojas 104 se encuentran agregados los cuatro Formularios de Oferta Económica integrados a las Bases de Licitación a llenar por los postulantes que participaran por alguna de las 4 Líneas señaladas en las bases y de su simple lectura se aprecia que en la primera hoja, aparte de indicarse la oferta económica propiamente tal, en un cuadro en que se indican 12 Direcciones y Servicios Públicos incluidos en el Estudio, se debía desglosar el costo de cada uno de ellos con IVA incluido y el tipo de encuesta que se utilizó para la estimación del precio.

En la segunda hoja del Formulario de Oferta Económica, sólo había que suscribirla ya que en cada una de las líneas lo único que se señalaba era el monto máximo del presupuesto de cada línea, que en el caso de la Línea 1, señala un máximo de \$142.600.00; en el caso de la Línea 2, señala un máximo de \$ 148.200.000; en el caso de la Línea 3, señala un máximo de \$ 137.100.000 y en el caso de la Línea 4, señala un máximo de \$ 136.100.000.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, a fojas 357, 359 y 360 se encuentran agregadas las declaraciones de los testigos de la parte demandada, no tachados y que dan razón de sus dichos don José 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 la demandante ADVISORY CONSULTANT Y INVESTMENT NEXO LTDA, no presentó debidamente completado para las 4 líneas, el Anexo N°9 Anexo Económico, que se encontraba contenido en un formulario de dos hojas, habiendo acompañado únicamente la segunda hoja de cada línea 4, lo que iba en contra de lo establecido en las bases de licitación.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, de la lectura y análisis de los documentos referidos en los 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 acompañó a su oferta debidamente completados los Anexos Económicos a que postuló, 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, tal como ya se indicó en una sentencia dictada con motivo de esta misma licitación, 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) sus Anexos Económicos completos, 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)., y no haber acompañado a estos autos, el comprobante de ingreso de su oferta, en el que se puede visualizar los antecedentes que ha cargado en su oferta.

**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 Advisory Consultant y Investment NEXO LTDA., del proceso de la licitación pública materia de estos autos, no puede ser calificada 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 las 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 Advisory Consultant y Investment NEXO LTDA, 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°62-2022**

Pronunciada por el Juez Titular señor Álvaro Arévalo Adasme y los Jueces Suplentes señor Johans Saravia Carreño y señora Carolina Rivera Tobar.

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

