

INFORME ÓPTICA POPULAR DE RECOLETA

18/03/2019

1.- Antecedentes de licitación actual en ejecución.

En la actualidad el servicio Óptica Popular de Recoleta realiza la entrega de anteojos ejecutando la licitación llevada a cabo en **MAYO de 2018** denominada **CONTRATO DE SUMINISTRO PARA PROVISION DE LENTES OPTICOS PARA OPTICA POPULAR DE RECOLETA 2018**, que tiene por objetivo la provisión de lentes ópticos para los usuarios de la óptica Popular de Recoleta, según los requerimientos de las recetas de los pacientes, considerando distintos rangos de dioptrías, calidad de materiales con los que estén confeccionados, colores, entre otros.

Respecto a la evaluación y criterios de adjudicación, se consideró los atributos de menor precio, menor plazo de entrega de productos y mayor garantía, información que cada proveedor incorporó en los anexos correspondientes al momento de ofertar a través del portal. Detalle adjunto en imagen N°1.

Imagen N°1. Detalle de criterios de evaluación

Factores	Ponderación	Observaciones
Oferta Económica	50%	Corresponde a las ofertas presentadas por cada uno de los proponentes, se evaluará el precio promedio obtenido de la sumatoria de todo el requerimiento especificado en el Formulario N°4, cuya ponderación será la siguiente: El mayor puntaje (100) corresponderá a la oferta con menor precio (OM). Las demás se ponderarán de la siguiente manera. $\frac{OM}{OE} \times 100$ Donde: OM = Oferta Mínima OE = Oferta Evaluada
Plazo	25%	Se otorgará el puntaje según el plazo de entrega indicado por el oferente de la siguiente forma: a) El oferente entrega la totalidad de los productos en un plazo de 16 a 24 días corridos: 20 puntos. b) El oferente entrega la totalidad de los productos entre 11 y 15 días corridos: 40 puntos. c) El oferente entrega la totalidad de los productos entre 8 y 9 días: 70 puntos. d) El oferente entrega la totalidad de los productos en un plazo no mayor a 7 días corridos: 100 puntos.
Garantía	25%	Se otorgará el máximo puntaje al oferente que entregue la mayor y mejor garantía de los lentes: a) Ofrece desde 3 a 5 meses de garantía por fallas de fábrica: 25 puntos. b) Ofrece desde 6 meses a 1 año de garantía por fallas de fábrica: 40 puntos. c) Ofrece garantía entre 6 meses y 1 año contra todo evento: 100 puntos.

El plazo de la licitación es de 18 meses a contar de la aprobación del contrato o hasta que se agote el monto presupuestario que asciende a \$147.000.000 pesos.

Según informe de adjudicación emitido en **junio del 2018**, el adjudicatario corresponde al proveedor individualizado como **Soluciones Ópticas Integrales Limitada** quien presentó los siguientes criterios de evaluación:

- a) **Factor precio (50%):** el oferente cumple con lo solicitado en bases técnicas ponderando el puntaje máximo establecido en bases.

Imagen N°2. Puntaje ponderado factor precio.

PROPONENTE	PRECIO TOTAL IVA INCLUIDO (PROMEDIO TOTAL OFERTADO)	PUNTAJE	PUNTAJE PONDERADO 50%
Soluciones Ópticas Integrales Limitada	\$40.076.-	100	50

- b) **Factor Plazo (25%):** el oferente no indica el plazo de entrega de productos.

Imagen N°3. Detalle de evaluación factor plazo.

De acuerdo a las Bases, se otorgará el puntaje según el plazo de entrega indicado por el oferente de la siguiente forma: a) El oferente entrega la totalidad de los productos en un plazo de 16 a 24 días corridos: 20 puntos, b) El oferente entrega la totalidad de los productos entre 11 y 15 días corridos: 40 puntos, c) El oferente entrega la totalidad de los productos entre 8 y 9 días: 70 puntos, d) El oferente entrega la totalidad de los productos en un plazo no mayor a 7 días corridos: 100 puntos.

Imagen 4. Puntaje ponderado factor plazo.

Proponente	Plazo	Puntaje	Puntaje Ponderado
Soluciones Ópticas Integrales Limitada	No indica	0	0

En este caso, en vista que el proveedor no indicó en su oferta el plazo de entrega, se establece por criterio de puntaje mínimo igual a "0", por ende, como se señala en la **imagen N°3, debe entregar los productos en el plazo de 16 a 24 días corridos.**

- c) **Factor garantía (25%):** oferente cumple con lo estipulado en bases ofertando 1 año de garantía de fallas de fábrica. Imagen N°5.

Imagen N°5. Puntaje ponderado factor garantía.

PROPONENTE	GARANTÍA	PUNTAJE	PUNTAJE PONDERADO
Soluciones Ópticas Integrales Limitada	1 año por fallas de fabrica	40	10%

Resumen de adjudicación

El oferente Soluciones Ópticas Integrales Limitadas RUT 76.839.117-3 adjudica contrato de provisión lentes ópticos por 18 meses a contar de la aprobación de contrato suscrita mediante decreto exento 2131 del 27 de agosto de 2018, por un monto de \$147.000.000, hasta que se extinga el plazo o se acabe monto, cumpliendo con las condiciones de precio, garantía 1 año y plazo de entrega de productos en máximo 24 días corridos. Imagen N°6.

Imagen N°6. Resumen de adjudicación.

PROPONENTE	RUT	VALOR IVA INCLUIDO	PLAZO DEL CONTRATO
Soluciones Ópticas Integrales Limitada	76.839.117-3	\$147.000.000	18 meses o hasta que se agote el monto.

2.- Proceso operacional de óptica Popular

El servicio de entrega de lentes a través de la óptica Popular de Recoleta, comprende varios procesos que serán detallados cronológicamente a continuación.

1) Recepción de recetas.

En sala de ventas, los usuarios deben presentar en mesón de atención la receta extendida por el servicio de óptica popular o particular, a fin de acreditar la necesidad de anteojos y la medición que permita su confección. En esta fase inicial el usuario realiza la elección de marco, orientado por el técnico que dispone el proveedor en cuanto a materialidad del marco y como este debe adecuarse al tipo de cristal que se requiere.

2) Ingreso de orden de trabajo.

Una vez que el usuario realizó la elección del marco, se hace ingreso de la receta escaneada a la ficha electrónica de atención, incorporando todos los antecedentes clínicos que están descritos en ésta y los antecedentes del producto seleccionado: modelo, material, tipo de lente (lejos, cerca, bifocal o multifocal) y color. Este

proceso genera un folio que inmediatamente se registra en sistema y permitirá, en los procesos posteriores identificar cada producto y a su propietario.

3) Envío a proveedor.

En vista de la alta demanda por anteojos que ha experimentado el servicio desde 2018 en adelante, el proveedor realiza retiros los viernes de cada semana por una cantidad aproximada de entre 200 y 250 trabajos, de distintas complejidades y tiempos de elaboración. Una vez efectuado el retiro, comienza a correr el plazo indicado en informe de adjudicación, es decir, máximo 24 días corridos para que proveedor entregue.

4) Recepción de trabajos.

Cuando el proveedor retira trabajos, también realiza entregas que posteriormente se traducen en notas de pedidos para emitir facturas. Si el proveedor no despacha la nómina en su totalidad, la nota de pedido no se elaborará y por ende, no puede extender el cobro por aquellos trabajos hasta que no esté completa.

5) Proceso de stock.

Una vez recepcionados los trabajos entregados por proveedor y retirada la nómina con los nuevos a confeccionar, el equipo de óptica procede a inventariar cada uno de los anteojos, ingresándolos al sistema. Considerando la cantidad de anteojos recibidos y que por lo general, el proveedor entrega más de un pedido en cada oportunidad, este proceso puede tardar 2 días hábiles, ya que el funcionamiento de óptica general, atenciones a usuarios y venta, es de flujo continuo.

6) Notificaciones a usuarios:

Posterior al proceso de stock de productos, el equipo óptica se organiza para realizar los llamados telefónicos a cada usuario notificando que su antejo está disponible para retiro. Este proceso se lleva a cabo paralelamente a las atenciones diarias, las que fluctúan entre 40 y 50, con un tiempo promedio de 15 a 20 minutos por usuario, lo que no excluye atenciones paralelas.

3.- Cifras actuales y antecedentes de mejoras óptica popular.

Desde su apertura a la fecha, la Óptica Popular de Recoleta tiene 26.915 inscritos, de los cuales 1.720 corresponden sólo al primer trimestre de 2019 hasta la primera quincena de marzo, lo que se traduce en un alza de un 31,69% con respecto al periodo anterior. Respecto a los anteojos entregados en lo que va de este año, corresponden a 2.460 con un alza de 35,31% por sobre el año anterior en el mismo periodo. En promedio se registran ingresos entre 40 y 50 anteojos diarios. Imagen 7 y 8.

Imagen N°7. Usuarios atendidos 1er trimestre 2018-2019

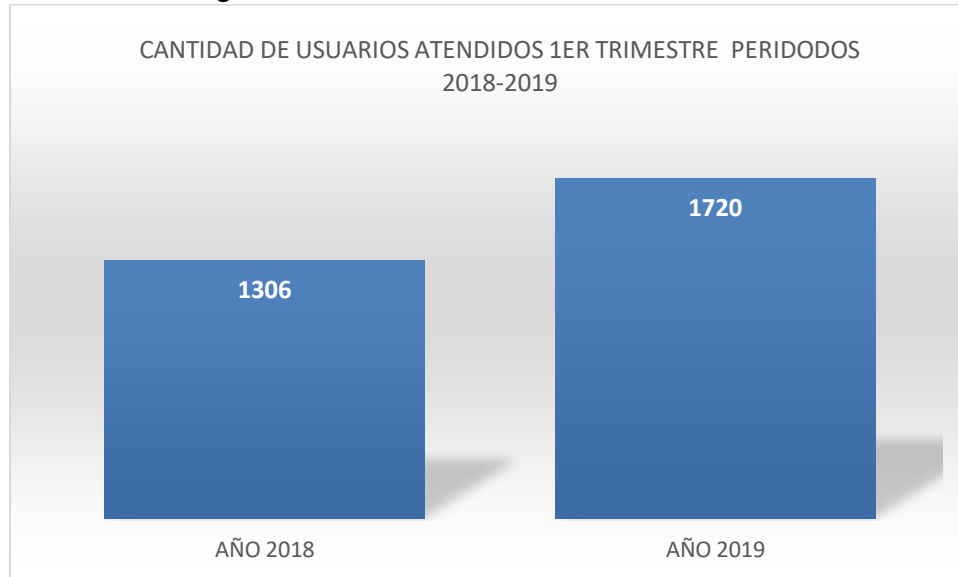
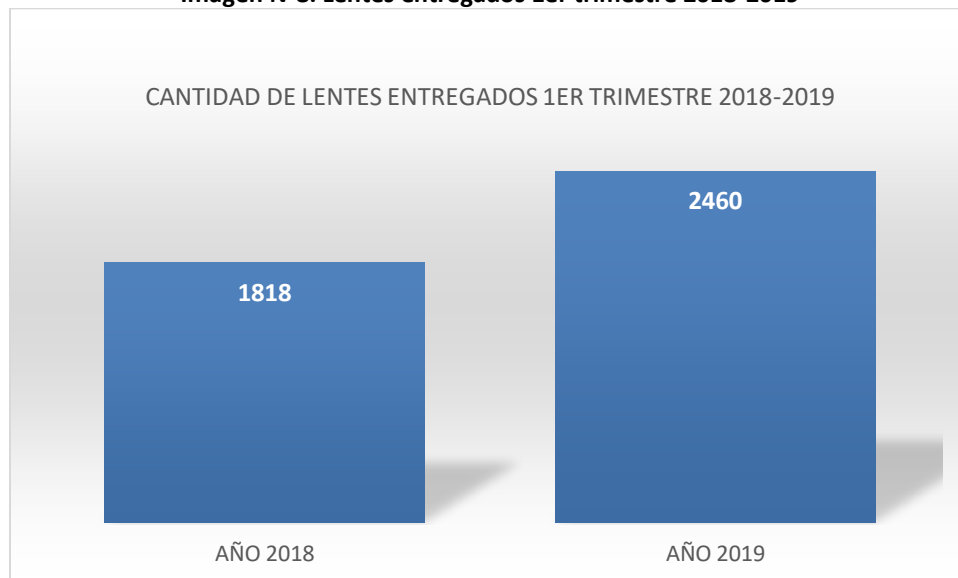


Imagen N°8. Lentes entregados 1er trimestre 2018-2019



4.- Mejora continua.

a) Curso de multa a proveedor.

Fue cursada una vez que se superó el plazo determinado mediante informe de adjudicación, sin embargo, se aceptó la apelación debido al nivel de cumplimiento de la empresa, no sin antes advertir que debe mejorar en cuanto a plazo de entrega y reparaciones (garantía),

b) Celeridad en la entrega.

Si bien en informe de adjudicación se establece que el plazo máximo de entrega por parte del proveedor es de 24 días, la negociación surgida a raíz de la multa cursada derivó en un despacho de trabajos más eficiente por parte de la empresa, optimizando el tiempo a 20 días en promedio. Esto no considera los tiempos propios de la operación de óptica descritos anteriormente, envió a proveedor, recepción de trabajos, proceso de stock y notificación a usuarios.

c) Cumplimiento de garantías.

El cumplimiento del proveedor en relación a otros proveedores de años anteriores es igual e incluso superior según sea el caso. Gracias a la notificación y la previa negociación, la empresa ha respondido eficientemente en cuanto a la garantía de sus productos, responsabilizándose con celeridad en dar solución a los requerimientos solicitados.

d) Consulta online de stock.

Nuestros usuarios pueden consultar la disponibilidad de sus anteojos a través de la página web municipal en el enlace <https://www.recoleta.cl/buscador-de-anteojos/>. Imagen N°9.

Imagen N°9. Consulta de stock.



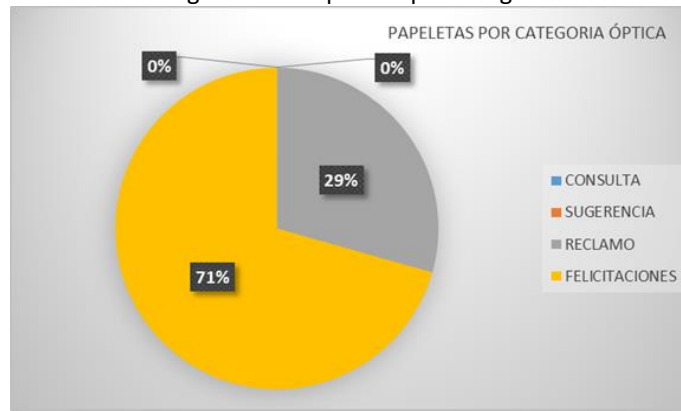
The image shows a web interface for checking the status of a lens order. At the top, it says "REVISA TU PEDIDO DE LENTES". Below that, there is a search prompt: "BUSCA AQUI, SI TUS LENTES YA ESTAN DISPONIBLES PARA RETIRO". A text input field contains the example text "Ej: 11111111-1". Below the input field is a blue button labeled "BUSCAR".

e) Buzón de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Con la finalidad de buscar una mayor comunicación, se implementó un buzón para que mediante papeletas nuestros usuarios registren por escrito las diferentes situaciones que se puedan presentar en cuanto al funcionamiento del servicio.

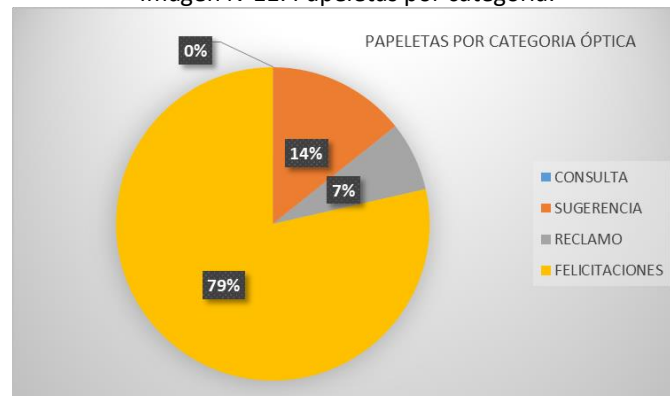
Según el primer informe de feed back de usuarios a través de buzón en el periodo comprendido entre martes 20 de noviembre de 2018 y 08 de enero de 2019, en un universo de 17 papeletas, el 71% felicita el servicio, es decir, se encuentra conforme y/o se han superado sus expectativas, en contra posición con un 29%, respecto de reclamos por retraso en entrega o productos defectuosos. Imagen N°10.

Imagen N°10. Papeletas por categoría.



Según los últimos antecedentes recabados en el periodo comprendido entre el 21 de enero al 15 de marzo del presente a través de la herramienta antes mencionada, se recibieron 15 papeletas respecto de óptica, de las cuales el 79% corresponden a felicitaciones por atención, satisfacción de producto o plazo, un 14% a sugerencias respecto de mejoras en la implementación tales como aire acondicionado y dispensador de agua, y un 7% respecto a reclamo por coordinación en entrega de números por parte de los guardias. Imagen N°11.

Imagen N°11. Papeletas por categoría.



f) Mejoras organizacionales.

Se elabora instrumento de medición para cumplimiento de tareas orientadas al servicio de usuarios aplicado a equipo óptica popular. La medición contrastada con antecedentes de asistencia, reclamos, clima y compromiso, arroja una serie de mejoras que en su conjunto integran una “carta de compromiso” para funcionarios del servicio, la que se sociabilizó en reunión inicial de 2019. A continuación su contenido:

- Manejo de conflictos durante la atención, ya sea con usuarios o compañeros de labores, prevaleciendo siempre buen trato y buenas prácticas.
- Actitud positiva, proactiva y colaborativa, orientación a la solución, tanto con jefatura como con equipo de trabajo.
- Uso adecuado de vocabulario, volumen y forma durante el desempeño de sus funciones, ya sea en sala o back office.
- Puntualidad para dar cumplimiento a las funciones asignadas.
- Disposición y flexibilidad para el desarrollo de actividades que constituyan un aporte a la gestión del servicio y que se consideren acordes a los objetivos sociales del mismo.
- Realizar expendio de productos sólo de acuerdo a lo establecido en manual de procedimientos y bajo la supervisión del director técnico del servicio y/o jefatura.
- Suprimir el uso de canales de comunicación social (RRSS) ajenos a las funciones encomendadas, tales como uso de celular, chats online, navegación, entre otras, a fin de optimizar el tiempo asignado en beneficio de los usuarios y evitar errores administrativos y de venta.
- Uso sólo de música incidental y en volumen moderado tanto en sala de venta como en otras dependencias del servicio, acorde a los objetivos de atención, procurando un ambiente cálido y agradable para usuarios y funcionarios.
- Prevenir incidentes en espacio físico laboral, extravió de productos, dinero, artículos personales e implementos laborales.