

**APRUEBA BASES DE LA LICITACIÓN  
PÚBLICA "SERVICIO DE GESTOR DE FILAS  
Y CARTELERÍA DIGITAL" ID 2735-93-LQ21**

**DECRETO DAL N°1000/2021**

**LO BARNECHEA, 01-09-2021**

**VISTO:** La Ley 19.880 que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y lo establecido en los artículos 9 inciso primero, 19 y siguientes de su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda; lo dispuesto en los artículos 56 y 63, letra i), de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

**TENIENDO PRESENTE:**

- a) Que, con el objeto de mejorar el nivel de prestaciones en todas las atenciones presenciales que ofrece el municipio, se requiere mantener la continuidad del servicio de gestor de filas y cartelería municipal, a fin entregar a los vecinos de la comuna, que concurren a los diversos edificios municipales, una atención al público rápida y expedita.
- b) Que, mediante Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, se aprobaron las Bases Administrativas Generales para la contratación y compra pública de la Municipalidad de Lo Barnechea.
- c) Que, existe disponibilidad presupuestaria de acuerdo con lo señalado en los certificados presupuestarios N°115 y 174, ambos del 28 de mayo de 2021, correspondientes al área salud y municipal, respectivamente.
- d) Que, la contratación de este servicio fue requerido mediante solicitud de compra ID 025558, aprobada por el director de la Secretaría Comunal de Planificación.

**DECRETO**

1. **APRUÉBANSE**, las bases administrativas especiales, bases técnicas y anexos de la licitación pública denominada "Servicio de Gestor de Filas y Cartelería Digital" ID 2735-93-LQ21, cuyo contenido es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES  
"SERVICIO DE GESTOR DE FILAS Y CARTELERÍA DIGITAL"**

**1. OBJETO DE LA LICITACIÓN**

Las presentes bases establecen las disposiciones, condiciones, procedimientos y términos que regularán las exigencias mínimas requeridas para la contratación del servicio de gestor de filas y cartelería digital, de conformidad a las especificaciones y bases técnicas.

La finalidad de la contratación es contar con un servicio de gestor de filas y cartelería digital, de manera de permitir a los usuarios agendar solicitudes de atención incorporando el uso de tecnologías que aseguren una experiencia organizada y cómoda a los vecinos. El servicio comprende el licenciamiento, soporte, mantención y desarrollos para su explotación y continuidad operativa, con el objetivo de prestar un servicio que se ajuste al modelo de atención establecido por la institución. Para estos efectos, la Municipalidad cuenta con 13 tótem de atención y 32 monitores profesionales.

La presente licitación pública será a precios unitarios, en UF y de adjudicación simple.

## 2. GARANTÍAS REQUERIDAS

### 2.1. Garantía de Seriedad de la Oferta

Los oferentes deberán presentar una garantía de seriedad de la oferta, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, con las siguientes condiciones:

<b>Beneficiario</b>	Municipalidad de Lo Barnechea
<b>Rut</b>	69.255.200-8
<b>Vigencia Mínima</b>	24 de enero de 2022
<b>Monto</b>	\$1.000.000 (un millón de pesos)
<b>Glosa</b>	Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación pública ID 2735-93-LQ21

En caso de que la garantía de seriedad de la oferta exprese el valor en UF (Unidades de Fomento), se debe considerar para determinar el monto, el valor de la UF al momento de la emisión del respectivo documento. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas pólizas que señalen día y hora de la vigencia de la garantía, su revisión sólo atenderá al día señalado para estos efectos no considerando la hora indicada.

#### **Serán rechazadas aquellas ofertas que no presenten este documento.**

La garantía de seriedad de la oferta con firma electrónica avanzada podrá subirse al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). En este caso no se requerirá la entrega física en la Municipalidad.

La garantía de seriedad de la oferta que no tenga firma electrónica o que, teniendo dicha firma, el oferente opte por su entrega física, deberá ser entregada en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, ubicada en el Edificio del Centro Cívico ubicado en Avenida El Rodeo 12.777, Lo Barnechea. El horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y el viernes de 8:30 a 16:30 horas. La entrega física se debe realizar indicando claramente la individualización del oferente y el ID de la licitación 2735-93-LQ21”.

Respecto a los demás requisitos y condiciones de esta garantía, remitirse a lo dispuesto en el numeral 8.1 “Garantía de seriedad de la oferta”, contenido en el Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, que aprueba las Bases Administrativas Generales para la contratación y compra pública de la Municipalidad de Lo Barnechea.

### 2.2. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento de Contrato

Quien se adjudique la presente licitación deberá presentar una garantía de fiel cumplimiento de contrato, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, con las siguientes condiciones:

<b>Beneficiario</b>	Municipalidad de Lo Barnechea
<b>Rut</b>	69.255.200-8
<b>Vigencia Mínima</b>	120 días corridos posteriores al término del contrato
<b>Monto</b>	5% del presupuesto máximo disponible para la presente contratación
<b>Glosa</b>	Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato ID 2735-93-LQ21

Además, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el numeral 9.2 de las Bases Administrativas Generales (Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019).

La caución deberá ser entregada, a más tardar, dentro de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### 3. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA
Fecha de publicación	01/09/2021 a las 19:00 horas
Inicio del plazo de recepción de preguntas de los oferentes	01/09/2021 a las 19:01 horas
Reunión informativa (voluntaria)	03/09/2021 a las 15:30 horas
Vencimiento del plazo para realizar preguntas	07/09/2021 a las 15:00 horas
Publicación de respuestas y aclaraciones a las bases.	14/09/2021 a las 23:59 horas
Cierre de recepción de ofertas	22/09/2021 a las 15:01 horas
Apertura de las ofertas	22/09/2021 a las 15:30 horas
Plazo máximo de publicación de la adjudicación	05/11/2021 a las 23:59 horas

La entidad licitante, realizará una reunión informativa, en la fecha indicada en el cronograma, de participación voluntaria por parte de los eventuales oferentes, que tiene por finalidad entregar información sobre el proceso licitatorio, la preparación de ofertas y la correcta ejecución del contrato. Considerando la alerta sanitaria decretada a raíz del brote del virus COVID-19, esta reunión se efectuará mediante la plataforma informática Microsoft Teams, para lo cual los interesados se podrán inscribir al correo electrónico [licitaciones@lobarnechea.cl](mailto:licitaciones@lobarnechea.cl) hasta las 23:59 horas del día anterior a la realización de reunión informativa indicada en el calendario anterior.

### 4. DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las ofertas tendrán una vigencia mínima de 120 días corridos, contados desde el acto de apertura técnica de éstas. Si dentro de este plazo no se puede efectuar la adjudicación, la Municipalidad informará oportunamente de esta circunstancia a través del Sistema, indicando las razones que justifican el retraso y señalará, al mismo tiempo, un nuevo plazo para llevar a cabo dicha actuación, y solicitará a los proponentes prorrogar sus ofertas y renovar las garantías de seriedad de la oferta respectivas. Si alguno de los proponentes no lo hiciere, dicha oferta no será considerada en la evaluación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto DAL N°171 de 2019 que contiene las Bases Administrativas Generales.

### 5. ANTECEDENTES PARA INCLUIR EN LA OFERTA

Cada proponente que desee participar en el presente proceso licitatorio deberá ingresar en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) los documentos que a continuación se indican. Aquellas ofertas que no presenten uno o más documentos calificados como esenciales no serán considerados en la evaluación de la presente licitación.

#### 5.1. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

- a) Anexo N°1 “Declaración de no encontrarse inhabilitado para ofertar y/o suscribir contratos con la Municipalidad de Lo Barnechea y de aceptación de bases”. La individualización de las empresas debe corresponder a la razón social. Aquellos proveedores que se presenten como una Unión Temporal de Proveedores (UTP), cada uno de los integrantes de aquella deberán presentar el Anexo N°1 **(ESENCIAL)**
- b) Garantía de seriedad de la oferta **(ESENCIAL)**

#### 5.2. ANTECEDENTES ECONÓMICOS

- a) Anexo N°2 “Oferta Económica” (**ESENCIAL**)

### **5.3. ANTECEDENTES TÉCNICOS**

- a) Anexo N°3 “Experiencia”  
b) Anexo N°4 “Materias de Alto Impacto Social”

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 letra c) de la Ley 19.880, la Comisión Evaluadora verificará de oficio la información que haya sido generada por el municipio, no siendo necesario acompañar dicha información.

Para ser considerados en el proceso de evaluación los documentos deben ser legibles, completos, extendidos a nombre del oferente y debidamente suscritos, cuando corresponda. Sin embargo, la Comisión Evaluadora podrá considerar estos documentos, siempre que esta dificultad formal no afecte la evaluación de los antecedentes y que de ellos se desprenda el cumplimiento de la exigencia del criterio evaluado. Los documentos deben haber sido extendidos en español o debe acompañarse una traducción simple del mismo.

### **6. DE LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN**

La Comisión Evaluadora podrá ejercer la facultad contemplada en el artículo 40 del Decreto N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, esto es, solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales siempre y cuando ello no le confiera a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Si la Comisión Evaluadora hiciera uso de esta facultad, pero el oferente no diere respuesta y/o no acompañare la documentación solicitada, la oferta será evaluada sin esa documentación o podrá ser rechazada de plano y no ser evaluada, si ello procede. Los oferentes tendrán un plazo de 48 horas para dar respuesta a las solicitudes de la Municipalidad en este sentido.

### **7. DE LA APERTURA DE LAS OFERTAS**

La apertura de las ofertas se realizará en una etapa, de acuerdo con lo señalado en el inciso segundo del artículo 34 del Reglamento de Compras Públicas, y el numeral 13 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por el Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019.

### **8. DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN**

La Comisión Evaluadora estará compuesta por:

- a) Ricardo Cuevas Carrasco, director de la Secretaría Comunal de Planificación, o quien le subrogue.  
b) Sebastián Toledo Echegaray, jefe del departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, o quien le subrogue.  
c) Héctor Paz Riadi, Tesorero Municipal o quien le subrogue.  
d) Susana Guzmán Arzic, que en caso de ausencia o impedimento será reemplazada por Camila Herrera Cremaschi, ambas abogadas de la Dirección de Asesoría Jurídica.  
e) Laura Meza Alvarado, jefe del departamento de Gestión de Contratos, o quien le subrogue.

### **9. DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Las ofertas presentadas por cada uno de los proponentes serán evaluadas con los siguientes criterios:

Nº	Criterio	Ponderador
1	Oferta Económica (OE)	75%
2	Experiencia (E)	20%
3	Materias de Alto Impacto Social (MS)	4%
4	Cumplimiento de Requisitos (CR)	1%
<b>TOTAL</b>		100%

### 9.1. Oferta Económica (OE 75%)

Para efectos de atribución de puntaje, se asignarán 1000 puntos a la oferta que presente el menor VT (Valor Total). Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad a la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left( \frac{VT \text{ más baja}}{VT \text{ a evaluar}} \right) \times 1000$$

$$Puntaje \text{ Evaluación Oferta Económica} = (Puntaje) \times 0,75$$

En donde el VT (Valor Total) corresponde a la sumatoria de los productos obtenidos de la multiplicación de los valores por servicio ofertados en el Anexo N°2 "Oferta Económica" y la ponderación indicada en el respectivo Anexo.

En caso de que el oferente no oferte por todos los productos y servicios del Anexo N°2, su oferta será declarada inadmisibles.

### 9.2. Experiencia (E 20%)

Para este criterio, se evaluará la cantidad de contratos que el oferente haya celebrado y ejecutado en el servicio de gestor de filas con similares características al objeto de la presente licitación, con tal que las facturas de dichos contratos hayan sido emitidas con posterioridad al 1 de enero de 2015, y el monto mensual de cada una no sea inferior a \$1.800.000.

Para acreditarla, en consecuencia, se deberá acompañar copulativamente los siguientes documentos, conjuntamente al Anexo N°3:

- i. Contrato, orden de compra o certificado del mandante que acredite relación contractual en la ejecución del servicio de gestor de filas, con similares características al objeto de la presente licitación.
- ii. Al menos 3 facturas emitidas para cada relación contractual y que digan relación con los servicios que se están licitando. Únicamente se considerarán facturas emitidas a partir del 1 de enero de 2015 y por un monto igual o superior a \$1.800.000.

Para la asignación del puntaje, se considerarán únicamente las contrataciones que cumplan con los requisitos indicados precedentemente, y se aplicarán en la siguiente tabla:

Experiencias	Puntaje
5	1.000
4	700
3	500
2	300
1	100
No presenta/no acredita	0

El puntaje se obtendrá de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Puntaje Experiencia = (Puntaje Obtenido) \times 0,20$$

### 9.3. Materias de Alto Impacto Social (MS 4%)

Para obtener puntaje en este factor, el oferente deberá acompañar el anexo N°4 “Declaración de Materias de Alto Impacto Social” y adjuntar los medios de verificación que se indican a continuación, para acreditar el cumplimiento de uno o más de los ítems indicados en la siguiente tabla:

Ítem	Medio de verificación
El oferente es una persona natural de sexo femenino o es una microempresa liderada por mujer/es.	Sello Empresa Mujer.
La empresa fomenta prácticas empresariales ambientalmente sustentables.	Certificado de Acuerdo de Producción Limpia (APL) o Reporte de Sostenibilidad GRI
La empresa mantiene un plan de manejo ambiental.	Certificado ISO 14001 vigente (o norma chilena equivalente).
La empresa mantiene un Sistema de Gestión Energética.	Certificado ISO 50001 vigente (o norma chilena equivalente), o Sello de eficiencia energética del Ministerio de Energía.
La empresa fomenta prácticas de reciclaje de productos.	Acuerdos de reciclaje de desechos electrónicos, papel y/o vidrio con al menos 6 meses de antigüedad; o certificado de la empresa recolectora de al menos 1 entrega realizada por el proveedor en los últimos 12 meses.

**Solo se considerará la información declarada en el anexo N°4 que se encuentre acreditada debidamente por los documentos indicados como medios de verificación.**

El puntaje se otorgará de acuerdo con la cantidad de ítems que declare y acredite la oferta respectiva, según la asignación siguiente:

Contiene	Puntaje
4 o más ítems	1.000
3 ítems	750
2 ítems	500
1 ítem	250
No informa no acredita	0

$$Materias de Alto Impacto Social = Puntaje Total * 0,04$$

Se entenderá que el oferente que no presente el anexo N°4 no cuenta con materias de alto impacto social, por lo que se evaluará con 0 puntos.

### 9.4. Cumplimiento de los requisitos (CR 1%)

Se evaluará con 1000 puntos a quien presente la totalidad de los documentos solicitados, en tiempo y forma.

Se evaluará con 0 punto aquellas ofertas que no presente los documentos en las instancias antes mencionadas, es decir, en aquellos casos en que la Comisión Evaluadora haya ejercido la facultad contemplada en el artículo 40 del Decreto N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, esto es, solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales siempre y cuando ello no le confiera a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores. El puntaje se aplicará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CR = Puntaje \times 0,01$$

### 9.5. Resumen fórmula de evaluación

$$Puntaje\ Total = OE + E + MS + CR$$

Para la aplicación de las fórmulas precedentes, se utilizarán números enteros con dos decimales.

#### **9.6. Criterios de desempate**

En caso de presentarse un empate entre 2 o más ofertas, se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“OFERTA ECONÓMICA”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“EXPERIENCIA”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS”**.

De persistir el empate, se aplicará un criterio cronológico, prefiriéndose la primera oferta ingresada al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), y si se mantuviera el empate se realizará vía sorteo ante Ministro de Fe.

#### **10. DE LA ADJUDICACIÓN**

La adjudicación de la licitación se hará mediante el respectivo acto administrativo municipal, y se publicará en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en la fecha indicada en el calendario de la licitación, entendiéndose notificada a todos los interesados, transcurridas 24 horas desde su publicación en el referido Portal.

Si la publicación de la adjudicación no se realizare dentro del término señalado, se informará a través del Portal las razones que justifican tal incumplimiento debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite, conforme lo señala el artículo 41 inciso 2° del Reglamento de la Ley N°19.886.

En el evento que el adjudicatario rechazare, expresa o tácitamente la adjudicación o no suscribiere el contrato o no cumpliera con los requisitos y condiciones establecidos en las bases para la suscripción del mismo, la Municipalidad podrá junto con dejar sin efecto la adjudicación original, readjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje de acuerdo con el listado de readjudicación propuesto en la respectiva Acta de Evaluación, en un plazo no superior a 60 días corridos desde la publicación de la adjudicación original.

#### **11. DEL CONTRATO**

Las disposiciones y cláusulas generales de toda licitación y contrato de suministro de bienes y servicios se encuentran contenidas en las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N° 171 de 18 de febrero de 2019. Sin perjuicio de lo anterior, los elementos variables de la licitación y del contrato se tratan en el presente numeral.

##### **11.1. Antecedentes del contrato**

<b>Fuente de financiamiento:</b>	Municipal y Salud
<b>Presupuesto máximo disponible:</b>	4.879,14 UF, impuestos incluidos.

<b>Plazo Máximo de pago:</b>	30 días desde recibida la factura
<b>Opciones de pago:</b>	Transferencia Electrónica
<b>Unidad Técnica:</b>	Dpto. TIC
<b>Nombre de responsable del contrato:</b>	Sebastián Toledo Echegaray
<b>E-mail de responsable del contrato:</b>	<a href="mailto:stoledo@lobarnechea.cl">stoledo@lobarnechea.cl</a>
<b>Nombre de responsable del pago:</b>	María Jesús Riveros
<b>E-mail de responsable del pago:</b>	<a href="mailto:mriveros@lobarnechea.cl">mriveros@lobarnechea.cl</a>
<b>Subcontratación:</b>	Sí, permite subcontratación
<b>Modalidad de Adjudicación:</b>	Simple
<b>Requiere suscripción de contrato:</b>	Sí
<b>Requiere garantía de fiel y oportuno cumplimiento:</b>	Sí
<b>Tipo de contratación:</b>	A precios unitarios

### 11.2. Requisitos para contratar

El adjudicatario deberá celebrar un contrato con la Municipalidad. Para ello deberá estarse a lo dispuesto en el punto 6. REQUISITOS PARA CONTRATAR AL PROVEEDOR ADJUDICADO, de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171, de 2019.

### 11.3. Subcontratación

El contratista, podrá subcontratar parcialmente los servicios objeto de la presente licitación, previa autorización de la Municipalidad. Para estos efectos el subcontratista, sus socios o administradores, no podrán estar afectos a alguna de las inhabilidades o incompatibilidades, de conformidad a los artículos 76 número 2 y el artículo 92, ambos del Reglamento del Decreto Supremo N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda. El municipio podrá requerir los antecedentes que resulten pertinentes, y luego de analizarlos, podrá aprobar o rechazar dicha solicitud.

Sin perjuicio de la aprobación de subcontratación que se otorgue, el contratista será el responsable de todas las obligaciones contraídas con el mandante en virtud de las bases y el contrato, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista. El subcontratista no podrá estar afecto a ninguna de las causales de inhabilidad señaladas en el artículo 4 de la Ley 19.886.

En todo evento, el contratista deberá mantener permanentemente una supervisión directa con respecto a los trabajadores y/o dependientes en régimen de subcontratación (en aquellos casos debidamente autorizados), a través de personal de su propia dotación, entendiéndose en todo caso, que bajo todo evento el contratista es y será el único, total y directo responsable de todas y cada una de las obligaciones contraídas con el mandante. Asimismo, será responsable del pago de todas aquellas obligaciones para con sus trabajadores, dependientes, proveedores u otros que omita el subcontratista, en la misma medida en que responde de sus acciones propias. A mayor abundamiento, el contratista es y será el único, total y directo responsable de todo conflicto laboral que se produzca entre el subcontratista y su personal y/o dependientes, eximiendo totalmente al mandante, puesto que el mismo no tiene ni tendrá vínculo jurídico, ni laboral alguno con aquellos trabajadores y/o dependientes del subcontratista. Siempre se ejercerá por parte del municipio el derecho de información, retención y subrogación cuando corresponda, conforme a la normativa del Código del Trabajo.

### 11.4. Vigencia del contrato y plazo de ejecución

El contrato entrará en vigencia una vez notificado el acto administrativo que lo apruebe y terminará con su finiquito.

El plazo de ejecución comenzará con la suscripción del acta de inicio de servicio, y se extenderá por 60 meses; o bien hasta que se agote el presupuesto disponible para la presente contratación, lo que ocurra primero.

#### **11.5. De la renovación del contrato**

El plazo del contrato podrá ser renovado hasta por 12 meses, previo informe fundado del ITS del contrato emitido con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término de este, en que sugiera la necesidad de la renovación, la que deberá basarse en uno o más de los siguientes criterios:

- a) El beneficio económico en base a un comparativo de mercado a la fecha de renovación.
- b) Satisfacción de los servicios prestados por el proveedor.
- c) Conducta en el cumplimiento de los servicios o trabajos realizados por el proveedor.

El resto del procedimiento para proceder a la renovación es el establecido en el numeral 20.5.3. de las bases administrativas generales.

#### **11.6. De la recepción conforme**

La recepción conforme de los servicios será realizada por el Inspector Técnico de Servicio (ITS). Éste, deberá verificar que los trabajos se realizaron de acuerdo con lo establecido en las bases técnicas.

Una vez verificada la recepción conforme el ITS deberá generar la Hoja de Entrada de Servicio (HES) y adjuntar en el sistema de gestión documental todos los antecedentes que den cuenta de la prestación del servicio y solicitar al proveedor lo siguiente:

- 1) Proceder a aceptar la orden de compra emitida por la Municipalidad a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en caso de que la misma no se encuentre en dicho estado.
- 2) Acompañar el certificado de pago de las cotizaciones previsionales del mes anterior en el que se prestaron los servicios, respecto de la nómina de trabajadores informados al momento de la suscripción del Acta de Inicio de Servicios.
- 3) Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.
- 4) Fotocopia de liquidaciones de remuneración debidamente firmadas por el trabajador, o en su defecto, copia de la liquidación sin firma, adjuntando copia de la transferencia electrónica que respalde el pago.
- 5) Acompañar el o los finiquito(s) de los trabajadores desvinculados durante o antes del periodo a pagar, si correspondiere, o, en su defecto, Certificado de Traslado debidamente firmado por el trabajador.
- 6) Acompañar los documentos que acrediten el cumplimiento de las materias de alto impacto social.
- 7) Acompañar cualquier otro antecedente que el ITS considere relevante para cursar el pago, previo a la solicitud de la facturación.

#### **11.7. Forma de Pago**

El pago se realizará en pesos chilenos de acuerdo al valor UF informado por el Banco Central al último día del mes respectivo en que se prestó el servicio, por los valores ofertados por el adjudicatario en el anexo N°2, de la siguiente forma:

- 1) Hardware: tanto los requeridos en la presente licitación como los que se requerirán durante la vigencia del contrato, se pagarán una vez que se encuentren instalados y en total funcionamiento, previa recepción conforme del ITS.
- 2) Implementación: se pagará una vez que se encuentre totalmente ejecutada, incluida las capacitaciones, con posterioridad a la recepción conforme del ITS.
- 3) Licenciamiento: se pagará de manera mensual por la cantidad efectiva de licencias utilizadas, con posterioridad a la recepción conforme del ITS.
- 4) Desarrollos Adicionales (horas hombre): se pagarán mensualmente con posterioridad a su total implementación, incluidas las capacitaciones correspondientes, y con posterioridad a la recepción conforme del ITS.
- 5) Mensajería (SMS): se pagará mensualmente, por la cantidad efectiva de mensajería utilizada, previa recepción conforme del ITS.

Para efectos de facturación, una vez autorizada la Hoja de Entrada de Servicio (HES), el ITS la enviará al proveedor vía correo electrónico y/o forma automática, quien procederá a la emisión del documento tributario electrónico, conforme al Instructivo de Facturación y Pago a Proveedores de la Municipalidad de Lo Barnechea, el que se encontrará disponible en [www.lobarnechea.cl](http://www.lobarnechea.cl).

El municipio iniciará el proceso de pago con la recepción de la factura con acuse de recibo electrónico de conformidad a lo establecido en la Ley N°19.983.

El pago de las respectivas facturas se realizará en un plazo máximo de 30 días de recibida cada una de éstas, mediante transferencia electrónica o vale vista virtual en sucursales del Banco Itaú.

El municipio no se obligará al pago íntegro de la factura a la empresa de factoring en caso de que existieran multas pendientes de cumplimiento por parte del proveedor.

Cualquier consulta sobre pago proveedores deberá ser canalizada, a través del teléfono de Tesorería 227573179.

#### **11.8. Modificación del contrato**

Las partes de común acuerdo podrán modificar los servicios, aumentando o disminuyendo en el equivalente de hasta un 30% del presupuesto máximo disponible para el contrato. En todo caso, no podrán alterarse los alcances y características técnicas aprobadas por las presentes Bases, lo que implica que no se podrán incluir servicios no solicitados en la licitación o no adjudicados al oferente. En el caso de aumentar los servicios, la garantía fiel cumplimiento de contrato deberá también readecuarse en proporción al monto de la modificación que se suscriba.

En caso de aumentar o disminuir los servicios, los valores a considerar, serán aquellos ofertados en el Anexo N°2.

Con todo, las eventuales modificaciones que se pacten no producirán efecto alguno sino desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

#### **11.9. Multas**

La Municipalidad de Lo Barnechea podrá cursar multas de conformidad con la siguiente tabla:

<b>N°</b>	<b>Causal</b>	<b>Valor (UTM)</b>
1	Daño a Infraestructura Municipal.	10 UTM por evento
2	Daño a personas dentro de Instalaciones de la Municipalidad (funcionarios, empleados y/o vecinos)	10 UTM por evento.



**LoBarnechea**

JUNTOS HACEMOS UNA COMUNA MEJOR

**ALCALDIA**

**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**

**DEPTO. DE LICITACIONES**

<b>N°</b>	<b>Causal</b>	<b>Valor (UTM)</b>
3	Retraso en la entrega e instalación del hardware	5 UTM por día de atraso, por evento.
4	Por mal uso y/o uso no autorizado de la información Municipal (deber de confidencialidad).	50 UTM por evento
5	Por incumplimiento de la carta Gantt, en el servicio de integración y/o desarrollos adicionales.	5 UTM día de atraso.
6	Por la no entrega de la documentación solicitada en el plazo indicado.	5 UTM por día de atraso, por documento
7	Por no presentarse a una visita técnica acordada.	5 UTM por evento.
8	Por no cumplimiento del tiempo de respuesta.	1 UTM por evento.
	a) Por no cumplimiento de SLA, de conformidad al numeral 5.1. de las bases técnicas, según criticidad:	
	b) Baja	1 UTM por día de atraso, por evento.
	c) Media	5 UTM por día de atraso, por evento.
	d) Crítico, por incidente al momento de declararse el evento crítico.	20 UTM por evento
9	Crítico, por cada hora de no solución.	2 UTM por hora de atraso, por evento.
10	Por descenso del Uptime declarado dentro del documento, valor mensual. Esta multa será complementaria a las multas relativas a los SLA.	5 UTM por evento.
11	Por día de atraso de valorización, respecto a desarrollos adicionales.	1 UTM por día de atraso, por evento.
12	No cumplimiento del requerimiento solicitado en el desarrollo y/o integración	5 UTM por día de atraso, por evento.
13	Por día de atraso, respecto a las certificaciones de desarrollo adicionales y/o integraciones.	5 UTM por día de atraso, por evento.
14	Atraso en paso a producción de desarrollo adicionales y/o integraciones.	1 UTM por día de atraso, por evento.
15	Atraso en la realización de capacitaciones	5 UTM por hora de atraso, por evento.
16	Incumplimiento en el perfil de soporte, de acuerdo al numeral 7 de las bases técnicas.	5 UTM por hora de atraso, por evento.
17	Falla o error en el agendamiento del gestor de filas	5 por evento
18	Incumplimiento en los plazos de notificación por SMS	1 por hora
19	Incumplimiento en los implementos de seguridad al momento de instalar el hardware	5 por evento

Para los efectos del pago de la multa, se considerará el valor de la UTM del mes del día del pago de esta. Con todo, el monto total de las multas no podrá sobrepasar de 140 UTM durante la vigencia del contrato.

Las multas serán notificadas personalmente al domicilio del indicado en el contrato mediante carta certificada; o bien, a través del medio que disponga la dirección de compras y contratación pública.

El procedimiento de aplicación de multas se registrará por lo dispuesto en el numeral 20.9 del Decreto DAL N°171 de 2019, de la Municipalidad de lo Barnechea, y se cursarán por acto administrativo fundado del director de la Secretaría Comunal de Planificación, o quien lo/la subrogue.

#### **11.10. Término Anticipado del Contrato**

Sin perjuicio de las causales contenidas en el artículo 77 del Reglamento de Compras Públicas, podrá ponerse término anticipado al contrato si existe incumplimiento grave del contrato, según lo indicado en el numeral 20.10.1 del Decreto DAL N°171 de fecha 18 de febrero de 2019. Se entenderá que existe incumplimiento grave en los siguientes casos:

- a) Acumular multas ejecutoriadas ascendentes a 40 UTM, dentro del periodo de un año, contados desde el inicio de vigencia de la contratación.
- b) Acumular multas ejecutoriadas ascendentes a 140 UTM durante la vigencia del contrato.
- c) Subcontratar algún servicio objeto de la presente licitación sin autorización previa del ITS.
- d) Multar por segunda oportunidad el incumplimiento contenido en el número 4 del numeral 11.9. de las bases administrativas especiales.

El procedimiento para el término anticipado del contrato será el establecido en el numeral 20.10 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por el Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, y se decretará por acto administrativo fundado del director de la Secretaría Comunal de Planificación, o quien lo/la subrogue.

#### **11.11. Liquidación y Finiquito Contractual**

La liquidación deberá ser formulada por el municipio una vez obtenido el informe final del ITS, luego del plazo establecido en el punto 11.4, o la ejecución total del presupuesto máximo disponible para la contratación.

<b>BASES TÉCNICAS</b>
<b>“SERVICIOS DE GESTOR DE FILAS Y CARTELERÍA DIGITAL”</b>

## 1. GENERALIDADES

Las presentes bases técnicas tienen por objeto establecer las condiciones para la ejecución del servicio de gestor de filas y cartelería digital en todas las atenciones presenciales que ofrece el municipio a los usuarios en sus establecimientos, considerando licenciamiento, soporte y mantenimiento, desarrollos para su explotación y continuidad operativa y la provisión de hardware con el objetivo de prestar un servicio que se ajuste al modelo de atención establecido por la institución.

Producto	Descripción
Hardware	La presente licitación contempla la adquisición de tótem y monitores profesionales, los que deberán cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas detalladas en las bases técnicas. Durante la vigencia del contrato se podrá requerir el aumento de estos productos, conforme a los valores ofertados por el adjudicatario en el anexo N°2.
Licenciamiento	Comprende las licencias, soporte y mantenimiento para cada tótem y monitor con que cuente la Municipalidad.
Implementación por puesta en producción	Comprende la instalación del nuevo hardware, el reacondicionamiento de tótems, y la instalación de la solución en la todos los tótems y monitores, de acuerdo con las especificaciones técnicas detalladas en las bases técnicas.
Desarrollos adicionales (horas hombre)	Durante la vigencia del contrato se podrá solicitar el desarrollo de nuevas funcionalidades y/o que no formen parte de las funcionalidades actuales en el servicio de gestor de filas y/o cartelería digital, de acuerdo con el procedimiento establecido en las bases técnicas. Deberá contemplar, además, capacitaciones, de acuerdo con lo detallado en las bases técnicas.
Mensajería (SMS)	Consiste en el envío de mensajes de texto recordando la fecha de agendamiento on line. Su pago será mensual por la cantidad de mensajes efectivamente enviados.

## 2. EQUIPAMIENTO ACTUAL Y REQUERIMIENTOS INICIALES

Los servicios solicitados en las presentes bases de licitación consideran la reutilización del hardware actual disponible, debiendo instalarse en cada uno ellos las nuevas licencias de gestor de filas y cartelería digital que permita su explotación y administración centralizada por la Municipalidad. Los componentes actuales que cuenta el Municipio son los siguientes:

<b>Ítem</b>	Monitor Profesional
<b>Cantidad</b>	32
<b>Marca</b>	LG
<b>Modelo</b>	49SM5KE-B
<b>Product Code</b>	49SM5KE-BJ.A WHSLJM

<b>Ítem</b>	Tótem de atención		
<b>Cantidad</b>	13		
<b>Tipo</b>	<b>Desktop Mini (NUC)</b>	<b>Pantalla</b>	<b>Impresora</b>
<b>Marca</b>	Intel	Viewsonic	NIPPON
<b>Modelo</b>	NUC8BEH	VS14833	NP-K3053D-000
<b>Product Code</b>	BOXNUC7i5BNH	TD2220	-

El equipamiento se encuentra instalado en las siguientes ubicaciones:

Establecimiento	Dirección	Sucursal/Área	Tótem	Monitores
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Recepción establecimiento	1	No

Establecimiento	Dirección	Sucursal/Área	Tótem	Monitores
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Juzgado de Policía Local	1	1
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Rentas	1	1
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Licencias de Conducir	1	2
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Permisos de Circulación	1	1
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Obras Municipales	1	2
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Hall Concejo	No	1
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Hall -1	No	1
Centro Cívico	Av. El Rodeo 12.777	Cafeterías	No	3
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Recepción establecimiento	1	1
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Adulto Mayor	No	1
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Asistencia Social	1	2
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Pasillo piso 1	No	1
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Pasillo piso 2	No	1
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Pasillo piso 3	No	1
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	OMIL	1	1
DIDECO	Av. Raúl Labbé 13.989	Cafeterías	No	2
CESFAM	Av. El Rodeo 13.533	CESFAM	No	4
COSAM	Robles 13.730	COSAM	1	1
CECOSF Bic.	Calle Getsemaní 229	CECOSF Bic.	1	1
CECOSF C.18	Circunvalación Norte 1.050	CECOSF C.18	1	1
COE	Av. El Rodeo 13.533 (Interior del CESFAM)	COE	1	1
Ascensor C.18	Los Quincheros – Senda 20 Sur	Ascensor C.18	No	2
<b>Total</b>			<b>13</b>	<b>32</b>

En este sentido y para cubrir el equipamiento actual y sin considerar los adicionales del presente documento, el contratista deberá considerar el licenciamiento de 13 tótems para gestor de filas y 32 licencias de cartelera digital para monitores profesional.

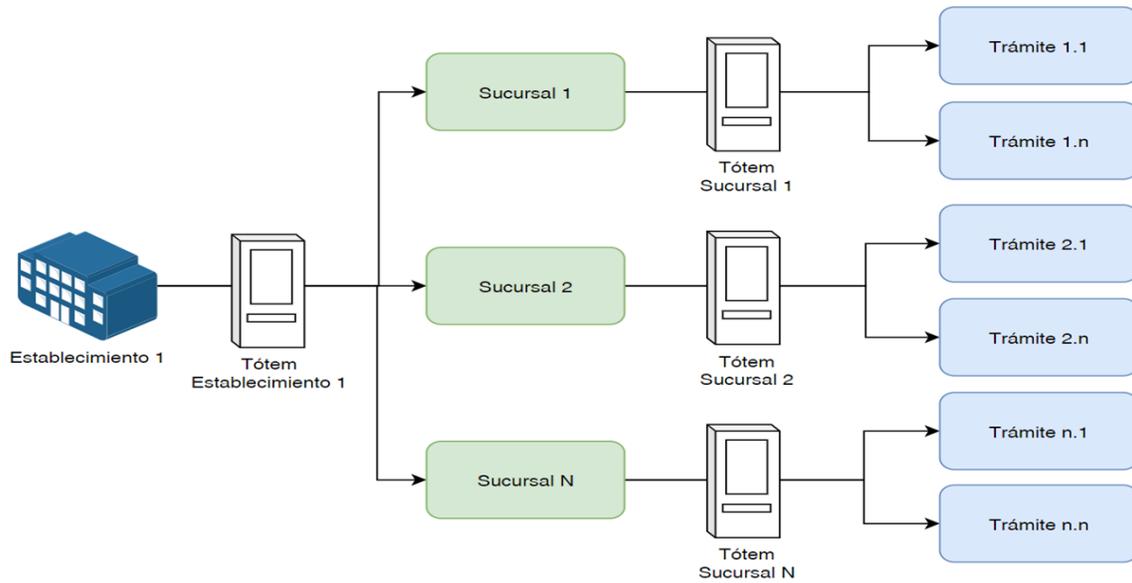
### 3. SERVICIO DE GESTOR DE FILA

El servicio de gestor de filas se requiere para los trámites presenciales que ofrece la Municipalidad a los usuarios, para coordinar su atención y espera desde el agendamiento virtual u obtención de ticket presencial, hasta la evaluación de la atención recibida y la entrega de los reportes requeridos.

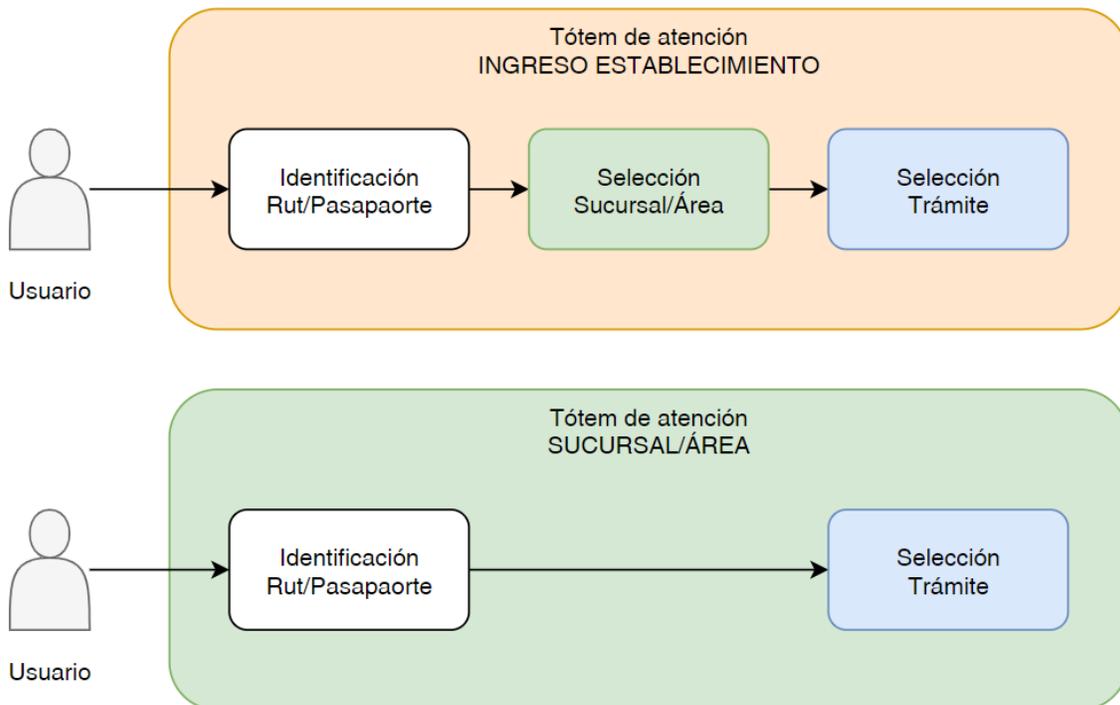
#### 3.1. Funcionalidades generales para usuarios

El gestor de filas deberá contener a lo menos las siguientes funcionalidades, las cuales deberán estar disponibles 24/7. Asimismo, todas las funcionalidades web que se soliciten o complementen algún servicio señalado en las presentes bases técnicas deberán ser responsivo, en el sentido que deberán adecuarse a los dispositivos que acceda el usuario.

Actualmente el municipio controla el aforo en el ingreso de sus establecimientos, por lo que el sistema deberá contar la opción de habilitar un tótem que visualice todas las dependencias municipales de ese establecimiento en particular y los trámites respectivos a cada una de ellas, actuando de manera colaborativa con el resto de los tótems asignados a cada sucursal.



En la práctica, un ticket de atención del trámite 1.1 puede ser obtenido por el tótem de la sucursal 1 o por el tótem del establecimiento 1, según se detalla en la imagen anterior; esto aplica o debe estar disponible para todos los establecimientos.



La información que se genere de los vecinos mediante todos y cada uno de los servicios solicitados en estas bases debe considerar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos. La información que se genere de la Municipalidad es estrictamente confidencial, y todos los derechos a la misma permanecerán como propiedad de la Municipalidad. El proveedor no obtendrá derecho alguno sobre dicha información, y podrá utilizarla única y exclusivamente a propósito de la ejecución del contrato. Por la naturaleza de la contratación y por tratarse de un servicio que manejará información de características reservadas, el contratista deberá disponer en los contratos de trabajo del personal que contrate para el presente servicio una cláusula de confidencialidad de la información que conozcan con ocasión del desempeño de su trabajo, que tendrá una duración de 5 años a contar

del término del contrato. El objetivo de dicha cláusula será el cumplimiento del artículo 7, 9 y 10 de la Ley N°19.628 “sobre protección a la vida privada”.

### **3.1.1. Obtención de ticket de atención**

El servicio de gestión de filas deberá contar con diferentes opciones y características para que el usuario pueda obtener su ticket de atención. Asimismo, deberán cumplir a lo menos con las siguientes condiciones:

- i. Capacidad para limitar la cantidad de tickets a un trámite en particular por día.
- ii. Ticket presencial y ticket virtual deben confluir en el mismo trámite según corresponda
- iii. Funcionalidades deberán habilitarse de manera independiente por trámite.
- iv. Todos los desarrollos que se realicen en el tótem de atención deberán ser fácilmente configurables y con la capacidad de replicarse en todos los servicios asociados al contrato.

#### **a) Ticket presencial a través de tótem de atención**

Los usuarios podrán obtener un ticket de atención de manera presencial mediante los tótems de atención con que cuenta el municipio, entrando a una fila por orden de llegada normal. Debe contar con la opción de indicar si corresponde a una atención preferencial (embarazadas, tercera edad, entre otras), la cual deberá tener prioridad de atención configurable frente a un ticket que no cumpla con esa condición.

Seguidamente, el ticket que se imprima en los tótems de atención deberá ser totalmente personalizable, permitiendo incluir información del usuario que puede ser solicitada al momento de validarse en los tótems de atención o cualquier otra configuración según los criterios que establezca el I.T.S. del contrato. Como mínimo, deberá contener lo siguiente:

- i. Logo Municipalidad de Lo Barnechea.
- ii. Fila y número de atención.
- iii. Rut/Pasaporte del usuario.
- iv. Leyenda o mensaje personalizable.
- v. Código QR para acceder a fila virtual.

En relación con el código QR solicitado, la funcionalidad tiene por objetivo que los usuarios puedan escanear con su dispositivo móvil este código y accedan directamente a la fila virtual del trámite específico sin pasar por un proceso de validación para realizar un seguimiento de su número.

#### **b) Ticket Virtual**

Desde la página web, usuarios podrán obtener su ticket de atención virtual para el trámite o servicio que requieran, sin tener que presentarse en los tótems para obtener un ticket de atención. Este servicio deberá estar enlazado con la fila virtual que se detalla en las presentes bases técnicas.

#### **c) Agendamiento de Horas de Atención**

##### **Usuario Final (Vecino):**

Desde la página web, el usuario podrá realizar el agendamiento de hora para el trámite que requiera programando su visita con anticipación. Además, deberá cumplir con las siguientes características:

- i. Servicio parametrizable en su totalidad bajo los requerimientos de la Municipalidad.
- ii. Habilitación independiente de trámites disponibles para agendamiento web.
- iii. Bloqueo de fechas con mensaje de ayuda cuando no existan cupos disponibles.

- iv. Diferenciación visual por colores u otro similar para horarios disponibles, agotados y no disponibles.
- v. Confirmación automática una vez agendado.
- vi. Recordatorios y/o notificaciones vía correo electrónico; parametrizables y configurables con diseño municipal.
- vii. Restricciones configurables para evitar mal uso de agendamiento.
- viii. Deseables recomendaciones inteligentes para los usuarios, entregando sugerencias de fechas disponibles con menor afluencia de público u otro parámetro.
- ix. Habilitación automática de fechas disponibles según carga o autorización entregada por el I.T.S. del contrato.

Todas las horas agendadas deberán validarse en el tótem de atención de cada establecimiento y/o sucursal mediante el RUT/Pasaporte del usuario como mínimo. El RUT/Pasaporte deberá cumplir con el formato chileno al momento de agendarse en la página web y deberá coincidir con la validación que realice el usuario en el tótem.

Cualquier error u otro que afecte en el servicio de agendamiento, deberá ser resuelto por la empresa adjudicada y se aplicarán las multas correspondientes.

#### **Personal Municipal (Funcional):**

El funcionario municipal también debe tener la opción de poder realizar el agendamiento de hora para algún trámite que requiera programarse a un vecino que se encuentre de manera presencial en la municipalidad. Para esto, deberá cumplir con las siguientes características:

- i. Servicio parametrizable en su totalidad bajo los requerimientos de la Municipalidad.
- ii. Habilitación independiente de trámites disponibles para agendamiento web.
- iii. Bloqueo de fechas con mensaje de ayuda cuando no existan cupos disponibles.
- iv. Diferenciación visual por colores u otro similar para horarios disponibles, agotados y no disponibles.
- v. Confirmación automática una vez agendado.
- vi. Recordatorios y/o notificaciones vía correo electrónico al vecino; parametrizables y configurables con diseño municipal.
- vii. Restricciones configurables para evitar mal uso de agendamiento.
- viii. Deseables recomendaciones inteligentes para los usuarios, entregando sugerencias de fechas disponibles con menor afluencia de público u otro parámetro.
- ix. Habilitación automática de fechas disponibles según carga o autorización entregada por el I.T.S. del contrato.

Al igual que la sección de usuario final (vecino), todas las horas agendadas deberán validarse en el tótem de atención de cada establecimiento y/o sucursal mediante el RUT/Pasaporte del usuario como mínimo. El RUT/Pasaporte deberá cumplir con el formato chileno al momento de agendarse en la página web y deberá coincidir con la validación que realice el usuario en el tótem.

Cualquier error u otro que afecte en el servicio de agendamiento, deberá ser resuelto por la empresa adjudicada y se aplicarán las multas correspondientes.

#### **c.1) Notificaciones por Agendamiento**

El servicio de agendamiento deberá contar la opción de enviar notificaciones y/o recordatorios de la hora agendada al usuario ya sea mediante correo electrónico y/o vía SMS, el cual puede ser activado o desactivado discrecionalmente para cada trámite.

Para el caso de correo electrónico, el mensaje debe ser completamente configurable ya sea en el texto, como en la frecuencia de las notificaciones y deberá incluir los logos institucionales vigentes del municipio. Además, deberá contar con la opción de redirigir al servicio en caso de anular una hora ya agendada.

Las notificaciones por SMS aplicarán solamente como un recordatorio para el usuario, el cual deberá ser enviado 24 horas antes de la hora agendada.

### **c.2) Mensajes de Texto SMS.**

Como lo describe la sección anterior, los mensajes de texto SMS, se aplicarán como un recordatorio para el usuario. Este servicio debe ser ofertado por el proveedor de manera mensual, donde el costo unitario por mensaje de texto no debe superar el monto de 60 CLP y se facturará la cantidad efectiva de mensajes enviados.

#### **3.1.2. Fila Virtual**

Los usuarios, independiente del método de obtención del ticket, podrán realizar seguimiento de su número de atención a través de una fila virtual, generando alertas, tiempo de espera estimado y otros que permitan notificar a los usuarios cuando estos estén por ser llamados. Todas las funcionalidades deberán ser configurables.

#### **3.1.3. Evaluación de Atención**

Los usuarios podrán realizar una evaluación de la atención recibida desde sus dispositivos móviles o ingresando a la página web. La encuesta o evaluación deberá ser completamente parametrizable por la Municipalidad y validada por el I.T.S. del contrato.

### **3.2. Funcionalidades Generales de la Plataforma de Administración**

El contratista deberá considerar las siguientes funcionalidades como mínimo para software del servicio de gestor de filas, las cuales deberán estar disponibles durante toda la vigencia del contrato.

Asimismo, todas las funcionalidades web que se soliciten o complementen alguna funcionalidad señalada en las presentes especificaciones técnicas deberán ser responsivo, en el sentido que deberán adecuarse a los dispositivos que acceda el usuario.

#### **3.2.1. Botoneras de atención**

Los llamados de turnos por parte de los funcionarios que utilizarán el software de gestor de filas deberán contar con las siguientes funcionalidades como mínimo:

#### **3.2.2. Botonera manual**

El funcionario tendrá la opción de realizar el llamado manual desde el servicio con las siguientes funcionalidades como mínimo:

- a) Llamar número: Realizar llamado manual desde la plataforma.
- b) Rellamar: Llamar nuevamente al mismo número desde la plataforma.
- c) Derivar número: Atención puede ser derivada a un trámite o sub-trámite y encolarse con o sin prioridad, según defina el usuario desde la plataforma.
- d) Encolamiento forzado: El funcionario puede buscar un llamado manualmente y llamarlo directamente para atenderlo.
- e) Terminar atención: Finalizar la atención de un usuario.

### **3.2.3. Botonera Automática**

La plataforma deberá contar con la opción de realizar el llamado de manera automática una vez finalizado la atención por un funcionario, asignándole el siguiente número de atención inmediatamente.

### **3.2.4. Motivos de Atención del Usuario y Pausa de Funcionarios**

Para obtener información más detallada de la atención, el funcionario tendrá la opción de seleccionar una o varias opciones que indiquen el motivo de la atención por la cual un usuario se presenta en las dependencias del municipio.

Además, deberá contar con un panel de opciones que permitan pausar la atención de un funcionario y así no recibir llamados mientras se encuentra no disponible por los siguientes motivos:

- a) Colación.
- b) Baño.
- c) Otro.

### **3.2.5. Configuraciones particulares**

#### **a) Llamado de número de atención**

La plataforma deberá permitir realizar el llamado por distintos medios y así como su aplicación particular a cada trámite según se requiera, entre los que debe considerar:

- i. Llamado con sonido de alerta configurable.
- ii. Llamado por voz de plataforma configurable (por el nombre del vecino o la letra y número del ticket).

#### **b) Panel de administración y estadísticas**

El servicio deberá contar con un panel de administración online que permita el ingreso de funcionarios administradores con usuario y contraseña respectivamente. En esta funcionalidad, se deberá visualizar lo siguiente como mínimo:

- i. Panel estadístico en tiempo real sobre cada fila, funcionario, módulos atendiendo, en pausa y desconectados.
- ii. Reportes para acceder en línea o para descargar en Excel y PDF, con a lo menos la siguiente información; Tiempos de espera (Promedio, máximo y mínimo), Tiempos de atención (Promedio, máximo y mínimo), Tickets atendidos (Físicos y virtuales), Agendamientos y Fuga de tickets (Total y tasa de fuga).
- iii. Comparador de sucursales según parámetros configurables.
- iv. Alertas automáticas configurables para todos los niveles de responsabilidad, con posibilidad de envío de correos de notificación.

El panel de administración deberá almacenar toda la información estadística de manera que, en el caso de que ocurra alguna pérdida de conexión, al momento de retomarla, se actualizará la información automáticamente.

## **4. SERVICIOS DE CARTELERÍA DIGITAL**

El servicio de cartelería digital deberá permitir visualizar los llamados de gestor de filas y transmitir contenido institucional a usuarios que se encuentran en los lugares de espera. En este sentido, la plataforma deberá ser flexible y contar con la opción de visualizar contenido personalizado y/o diferenciado según las expectativas que gestione el Municipio para cada lugar donde se instale este servicio.

Entre las funcionalidades mínimas que se espera del servicio, se destacan las siguientes:

- a) Administración centralizada y remoto.
- b) Bloqueo remoto de funciones manuales en el monitor.
- c) Programación de encendido y apagado.
- d) Programación diferenciada de contenido por monitor.
- e) Creación de plantillas.
- f) Widgets.
- g) Disponible para acceder de forma remota y desde distintos dispositivos.

Todas las modificaciones y/o actualizaciones que el contratista realice en su plataforma, deberán ser incorporados en el servicio sin ningún costo para el municipio.

## **5. INTEGRACIONES**

El servicio de gestor de filas deberá integrarse con los sistemas que el Municipio requiera. Sin perjuicio de los anterior, el contratista deberá encontrarse integrado al momento del inicio de la prestación de los servicios al software de administración de salud (AVIS).

### **5.1. Integración Salud**

El contratista deberá efectuar la integración con el software de administración que posee el área de salud el cual se encuentra detallado en el "Documento de Integración Salud", adjunto a las presentes bases de licitación.

El I.T.S. del contrato informará al contratista luego del inicio del contrato, la producción de la integración, y será responsabilidad del contratista entregar lo siguiente:

- a) Informe técnico de integración.
- b) Carta Gantt.
- c) Informe de pruebas de integración.

## **6. REQUERIMIENTO DE EQUIPAMIENTO**

El contratista debe considerar que el Municipio podrá adquirir nuevo equipamiento asociado al gestor de filas y cartelería digital, el cual deberá ser ofertado en el anexo económico de las presentes bases, los que deberán cumplir con las especificaciones técnicas detalladas a continuación:

Para la instalación de este nuevo equipamiento el contratista deberá considerar todos los recursos para cumplir con lo indicado por el I.T.S. del contrato. Por lo anterior, en su propuesta económica se deberá considerar soportes a loza, muro u otro según se requiera; y todo para que el equipamiento opere y cumpla con el servicio de gestor de filas y cartelería digital solicitado. Asimismo, la instalación podrá solicitarse en cualquier momento durante la ejecución del contrato y una vez autorizada e informada al contratista, este tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde su requerimiento para que el servicio se encuentre operativo y en conformidad del I.T.S del contrato.

Para la instalación del equipamiento, el contratista deberá tomar todos los resguardos para evitar daños tanto a personas como en al patrimonio municipal. Para lo anterior, el personal que labore en

la instalación deberá contar con implementos de seguridad, y si las labores se llevarán a cabo durante el horario de atención a público, deberá cercar el lugar en que estos realizarán, a fin de evitar algún daño a personas. En caso de que el contratista provoque algún daño o perjuicio en personas, equipamiento municipal, infraestructura u otro similar por causas asociadas a este contrato, deberá reparar el daño causado y asumir el costo correspondiente en un plazo no mayor a 3 días hábiles desde provocado el daño o perjuicio. Para el caso de ocasionar daños a personas, el contratista deberá cubrir los gastos que se generen.

Las solicitudes de requerimiento serán realizadas por el ITS del contrato via correo electrónico, para lo cual el contratista tendrá los siguientes plazos de provisión:

Requerimiento	Plazo Máximo de Entrega e Instalación
Monitores Profesionales de Alta Gama	15 días corridos
Tótem de Atención	15 días corridos

#### 6.1. Monitores Profesionales de Alta Gama

El contratista deberá considerar la provisión de monitores profesionales en estado nuevo, así como los soportes particulares para cada lugar los cuales podrán ser a loza, muro u otro según se requiera. Asimismo, los monitores deberán ser compatibles con el módulo de cartelería digital y permitir que sean gestionadas de forma remota y centralizada por el módulo respectivo, bloqueando sus características para evitar cualquier manipulación manual y/o a distancia del producto por un usuario que no autorizado.

Características mínimas:

- a) 49" o mayor
- b) Full HD
- c) Contraste 4.000:1
- d) Ángulo de visión 178/178
- e) Tiempo de respuesta: 8ms.
- f) Gama de color 72%
- g) Conector HDMI in/out
- h) Conector USB
- i) Conector RJ45 in/out
- j) Operación 24/7
- k) 8 años de garantía

#### 6.2. Tótem de Atención

El contratista deberá considerar la provisión de tótem de atención para la gestión de filas que permitan visualizar y seleccionar los tramites asociados a cada dependencia municipal según se requiera.

Características mínimas:

- a) Instalación con pedestal o estructura apernada a suelo.
- b) Altura mínima: 125 cm.
- c) Diseño de estructura impermeable a prueba de derrames, líquidos u otros.
- d) Pantalla táctil de 14"
- e) Impresora térmica de 80mm.
- f) Memoria RAM 2GB
- g) Disco duro 32GB

Si durante la vigencia del contrato se requiere el aumento de hardware, se aumentará proporcionalmente las licencias que considerarán soporte y mantención para cada hardware requerido.

## **7. SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SERVICIOS**

El contratista deberá prestar soporte a todos los servicios solicitados en las presentes bases de licitación durante la vigencia del contrato y así garantizar la continuidad operativa de los recursos, ya sea aquellos asociados al gestor de filas, como de la cartelería digital.

El servicio de soporte podrá ser remoto o presencial si la naturaleza del problema lo amerita. No obstante, el Municipio se reserva el derecho de solicitar un soporte técnico presencial las veces que estime conveniente sin que el proveedor pueda realizar cobros adicionales.

El personal de soporte deberá tener las siguientes competencias:

- a) Sólidos conocimientos en la plataforma ofertada. Además de base de datos, análisis funcional y técnico.
- b) Técnicas para el manejo y la atención de clientes utilizando distintos canales de comunicación.
- c) Manejo de herramientas de Gestión de Tickets, que le permitan recepcionar, analizar y desarrollar los requerimientos de manera óptima.
- d) Conocimientos básicos de mejores prácticas de prestación de servicios de TI tales como ITIL.
- e) Métodos estadísticos para generar indicadores de gestión individuales y grupales e identificar brechas o desviaciones y, sobre esta base, ejecutar las acciones que permitan mejorar la calidad del servicio.

El ITS del contrato, durante el desarrollo de las funciones del soporte, verificará el cumplimiento de estas competencias, y en caso de incumplimiento, lo que deberá acreditar mediante informe fundado, podrá solicitar la sustitución de este.

### **7.1. Acuerdos de Niveles Mínimos de Servicio**

La Municipalidad de Lo Barnechea, basa su atención al usuario en el servicio de gestión de filas y cartelería digital, por lo que es de vital importancia mantener de manera óptima el servicio y funcionamiento de ésta para toda la institución, debiendo estar disponible, ser confiable e intuitivo para los usuarios.

Por lo anterior, el contratista deberá cumplir con un modelo de acuerdos de servicios (SLA), definidos en el presente documento, en función de las necesidades y la calidad de atención que requiere el municipio.

#### **7.1.1. Tiempos de Respuesta y Solución**

El I.T.S. del contrato será el encargado de definir el nivel de urgencia y criticidad del incidente, el cual será claramente indicado en el reporte enviado al contratista mediante correo electrónico a quien(es) se defina como contraparte. No obstante, se establece como requerimiento el siguiente "tiempo de respuesta" para todos los incidentes reportados y la siguiente tabla con tiempos de solución según criticidad:

- a) **Tiempo de respuesta:** Es el tiempo entre la notificación por el Municipio a través de un correo electrónico por parte del I.T.S. del contrato a su contraparte, y la respuesta por el mismo medio que acusa recibo del incidente remitido por parte del proveedor. Para estos efectos, el tiempo de respuesta será hasta 1 hora hábil contado desde la notificación por correo electrónico.

- b) **Tiempo de solución:** Corresponde al tiempo desde que el proveedor acusa recibo de la solicitud, hasta la solución efectiva del problema. Para estos efectos, el tiempo de solución será según la siguiente tabla de nivel de criticidad.

Nivel de criticidad	Descripción de la criticidad	Tiempo de solución
Bajo	Falla no impide el correcto funcionamiento del sistema. Creación de cuentas de usuarios. Instalación, reinstalación o actualización de aplicación. Orientación a usuarios en la interfaz del sistema por funcionalidades básicas. Cambios de flujos de atención y/o derivaciones. Consultas técnicas. Otros similares.	Hasta 24 horas
Medio	Falla permite el funcionamiento del sistema, pero lo dificulta. Intermitencia del servicio. Retraso o lentitud atribuible al servicio. Otros similares.	Hasta 8 horas
Crítico	Falla total o parcial que no permite el funcionamiento del sistema. Incidentes de seguridad de la información. Otros similares.	Hasta 2 horas

Para las fallas de nivel de criticidad “Crítico”, corresponde la aplicación de multas de acuerdo con lo señalado en las Bases Administrativas Especiales, con la sola ocurrencia del hecho.

Seguidamente, los tiempos de solución superiores a 24 horas, 8 horas o 2 horas, según corresponda el nivel de criticidad, deberán ser justificados indicándose las acciones a seguir para la solución de la incidencia, este documento podrá ser aprobado o rechazado por el I.T.S. del contrato. Este documento deberá ser entregado al ITS del contrato antes del vencimiento del plazo disponible para la solución de la incidencia.

No obstante, el I.T.S. del contrato podrá solicitar al proveedor la documentación de cualquier caso con la solución aplicada, de manera que los conocimientos queden instalados en el equipo.

### 7.1.2. UpTime

El contratista deberá considerar una plataforma que cumpla con todas las normativas, considerando alta disponibilidad y tolerancia a fallas. La disponibilidad de los servicios de gestor de filas y cartelería digital no podrá en ningún caso ser inferior a:

Disponibilidad	Uptime
Plataforma y sistema	99,9% mensual

## 8. IMPLEMENTACIÓN

En este punto el proveedor adjudicado deberá especificar el tipo de metodología a utilizar (de preferencia metodología ágil) para los dos tipos de implementaciones posibles dentro de estas bases:

- a) **Implementación inicial**, que incluirá la marcha blanca y puesta a producción del todo el sistema. Para esto el proveedor adjudicado debe indicar:
- I. Listado de entregables.
  - II. Diccionario de datos.

- III. Scripts de bases de datos.
  - IV. Scripts de despliegues.
  - V. Scripts de configuración de ambientes.
  - VI. Librerías que utilizar.
  - VII. Documentación de testing y/o QA, que incluyan el plan de pruebas.
  - VIII. Informes de incidencias ocurridas durante la implementación.
  - IX. Manuales de usuario.
  - X. Manual para el mantenimiento.
  - XI. Manual de auditoría
- b) **Implementación por desarrollos adicionales**, que deberá cumplir con todo lo establecido en el numeral 9 de las presentes bases.

## **9. DESARROLLOS ADICIONALES**

El proveedor deberá considerar que se podrán desarrollar nuevas funcionalidades y/o integraciones que no formen parte de las funcionalidades actuales en el servicio de gestor de filas o cartelería digital según sea requerido por la Municipalidad de Lo Barnechea a través del I.T.S. del contrato, las que se pagarán de acuerdo con el valor unitario ofertado en este ítem en el anexo de oferta económica.

Los requerimientos de la Municipalidad serán entregados al proveedor en los formatos que el proveedor haya establecido, y deberán cumplir con las siguientes etapas:

### **9.1. Presentación de requerimiento**

En esta etapa, se entregarán al proveedor los documentos completos y detallados con el requerimiento que sea necesario. El proveedor deberá tener la capacidad de aceptar y atender requerimientos de manera secuencial tantas veces como estime conveniente la Municipalidad y además se podrán solicitar hasta 3 requerimientos en paralelo de diversa dificultad.

La presentación del requerimiento por parte del ITS del contrato será el hito que desencadene los tiempos asociados y que deberá cumplir el contratista. El envío de estos requerimientos se puede realizar en cualquier momento del contrato.

### **9.2. Valorización**

Esta etapa corresponde a la valorización en cantidad de horas hombre necesarias para el desarrollo del requerimiento entregado por la Municipalidad, en base al valor especificado por el contratista en el ANEXO N° 2 de las presentes bases. Se deben considerar todos los perfiles necesarios para el logro del objetivo con los estándares y buenas prácticas deseables, según los documentos especificados en la presentación del requerimiento

Será responsabilidad del contratista entregar lo siguiente:

- a) Informe técnico de valorización, que incluya:
  - I. Actividades por desarrollar.
  - II. Cantidad de horas hombres a invertir,
  - III. Tiempos.
- b) Carta Gantt, que debe considerar, al menos, las siguientes etapas:
  - I. **Etapas 1:** Planificación.
    - i. Fecha inicio: Día siguiente a la fecha de emisión del acta de inicio de integración.
    - ii. Fecha Término: Según oferta.
  - II. **Etapas 2:** Desarrollo de Nuevos Requerimientos.

- i. Fecha inicio: Día siguiente del término de la etapa anterior.
- ii. Fecha Término: Según oferta.
- III. **Etapa 3** Pruebas de QA.
  - i. Fecha inicio: Día siguiente del término de la etapa anterior.
  - ii. Fecha Término: Según oferta.
- IV. **Etapa 4** Marcha Blanca y Capacitación.
  - i. Fecha inicio: Día siguiente del término de la etapa anterior.
  - ii. Fecha Término: Según oferta.

Nota: En esta etapa las fallas del sistema no son consideradas para cursar multas.

- V. **Etapa 5** Puesta en marcha (Paso a Producción de Sistemas).
  - i. Fecha inicio: Según oferta.

El plazo de entrega de la valorización no deberá ser mayor a 10 días hábiles desde la formulación del requerimiento por el I.T.S. del contrato. El proveedor tendrá la posibilidad de realizar tanto consultas como observaciones dentro de los primeros 3 días hábiles desde la presentación del documento, luego de esto, se da por entendido que el requerimiento fue recepcionado sin observaciones.

### **9.3. Aceptación de la valorización**

Este hito corresponde al análisis que realizará la Municipalidad sobre la valorización entregada por el contratista. En este sentido, la Municipalidad se reserva el derecho de realizar observaciones en todos los aspectos de la valorización si así fuese necesario, las cuales deberán ser subsanadas, modificadas, u otro, en un plazo no mayor a 3 días hábiles por parte del contratista. En caso de presentar diferencias, el ITS debiera requerir 3 cotizaciones formales de otras empresas por el mismo servicio solicitado. Si la valorización del contratista excede al promedio de las tres cotizaciones, deberá valorizarla por el promedio de estas.

Una vez notificado al contratista sobre la aceptación de la valorización enviada, tendrá 5 días hábiles como máximo para iniciar el desarrollo del requerimiento.

### **9.4. Desarrollo**

Esta etapa corresponde al desarrollo del requerimiento establecido por la Municipalidad y deberá realizarse en los plazos establecidos en la valorización y Carta Gantt del proveedor.

### **9.5. Aceptación del Desarrollo**

Una vez realizado el desarrollo, se deberá presentar al ITS del contrato para contar con su aprobación en base al requerimiento levantado en un principio. Esta etapa, permitirá revisar si lo desarrollado cumple o no con lo solicitado.

En el caso de que el requerimiento no cuente con la aceptación del ITS, y se deba a que no cumple con lo estipulado en la presentación del requerimiento, el proveedor deberá indicar el nuevo plazo el cual no significará el uso de horas de desarrollos y, además, se aplicarán las multas respectivas.

### **9.6. Certificaciones**

Una vez aceptado el desarrollo del requerimiento, el proveedor deberá certificar cada desarrollo realizado, ya sea con la validación de un profesional QA u otro que sea atingente, comprobando que el proceso se cumple en su totalidad sin afectar el resto de los servicios. Para esto, el proveedor tendrá 5 días hábiles y deberá utilizar los ambientes de prueba disponibles para estos fines.

### **9.7. Producción**

Esta etapa corresponde al paso a producción de los desarrollos requeridos, en el sentido que deberán estar disponibles para su uso en un ambiente productivo por quienes lo hayan solicitado. La puesta en producción será indicada por el I.T.S. del contrato y no estará sujeta a plazos del proveedor. Además, el proveedor deberá considerar que todos los pasos a producción puedan ser ONSITE y en la mayoría de las ocasiones se realizarán fuera del horario laboral (a contar de las 18:00 horas) y en ningún caso el proveedor podrá cobrar un extra por este servicio.

Para todos los pasos a producción, el proveedor deberá considerar a los perfiles que sean necesarios para lograr el éxito de estos. En caso de presentarse errores u otros que afecten el o los servicios solicitados en las presentes bases de licitación, o en el mismo requerimiento de desarrollo, se aplicarán las multas correspondientes.

## **10. CAPACITACIONES Y DOCUMENTACIÓN**

El contratista deberá capacitar y documentar todos los procedimientos, reuniones actualizaciones, funcionalidades y otros según lo que indique el I.T.S. del contrato durante toda la vigencia del contrato sin que represente un costo adicional a lo ya expuesto en las presentes bases de licitación.

Toda la documentación, video y archivos generados son exclusivos de la Municipalidad, y el proveedor no podrá hacer uso de estos documentos a fines distintos a lo descrito dentro de estas bases de licitación, en caso tal de que el proveedor haga uso de estos se aplicarán las multas correspondientes al uso de información.

### **10.1. Capacitaciones Gestor de Filas y Cartelería Digital**

El municipio tiene por objetivo entregar una atención de excelencia a todos los usuarios, en este sentido, el contratista deberá realizar capacitaciones presenciales y/o remotas según se requieran durante toda la vigencia del contrato. No obstante, deberá considerar una serie de capacitaciones al inicio del contrato en caso de cambiar de plataforma, para instruir y formar a todos los usuarios según el perfil de responsabilidad y el trámite que gestionan. Estas capacitaciones no tendrán un costo adicional para la Municipalidad, por lo que el contratista deberá incluirlo dentro del valor implementación y desarrollo, en su oferta económica.

Estas capacitaciones deberán presentar casos prácticos personalizados según el flujo de atención de cada trámite y perfil de responsabilidad de los funcionarios.

Se deberán gestionar las siguientes capacitaciones:

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Ejecución</b>
Formativa atención	Capacitación simulada y personalizada por trámite para los funcionarios que realizarán el llamado a través de la plataforma.	Al menos 3 sesiones de 4 horas por módulo. Donde se describan los módulos y todas las funcionalidades de la solución.	Inicio del contrato y según requerimiento del I.T.S. durante todo el contrato.
Formativa administración	Capacitación simulada y personalizada tanto para el gestor de filas como para la plataforma de cartelería digital para los encargados y/o responsables de administrar el servicio respectivo.		
Formativa técnica	Capacitación simulada y personalizada tanto para el gestor de filas como para la plataforma de cartelería digital, para el personal de soporte TIC de la Municipalidad. Debe incluir listas de validación y procedimientos.		

En el caso de realizar las capacitaciones en formato remoto, deberán realizarse a través de MS Teams u otro que indique el I.T.S. del contrato, ya que forma parte de los servicios que cuenta la Municipalidad para su gestión administrativa. En este sentido, la institución se reserva el derecho de grabar las capacitaciones para que sean consultadas por los funcionarios en todo momento.

No obstante, el proveedor deberá contar con un ambiente web para realizar los cursos sobre el uso y explotación de la plataforma, los cuales podrán ser accedidos sin un costo adicional por cualquier usuario y/o personal de la Municipalidad que lo requiera las veces que sea necesario.

## **10.2. Documentación**

El contratista deberá asegurarse de formalizar todos los requerimientos que la Municipalidad le solicite, considerando como mínimo lo siguiente:

- a) Documentos en formatos digitales editables y no editables.
- b) Español.
- c) Deben ser enviados y aprobados por el I.T.S. del contrato.

### **10.2.1. Reuniones**

El contratista deberá elaborar, entregar y coordinar las actas de todas las reuniones que se realicen en un plazo máximo de 2 días hábiles contados desde su realización, las que en todo caso deberán contar con la aprobación del ITS, y en las que se deberá indicar como mínimo:

- a) Fecha y lugar de su realización
- b) Participantes
- c) Acuerdos y resumen de lo tratado.

Estas reuniones podrán coordinarse, en todo caso, de manera telemática, por alguna plataforma on line que será debidamente informada por el ITS del contrato. Estas reuniones serán a requerimiento del ITS durante toda la vigencia del contrato, y se generarán de manera espontánea.

### **10.2.2. Manuales de uso y administración**

El contratista deberá elaborar manuales de uso y administración de las plataformas de gestor de filas y cartelería digital por separado, y diferenciado según el rol que cumplan. En los documentos deben detallarse todas las funcionalidades de los servicios junto con la explicación para su uso.

Los manuales deberán entregarse a más tardar al décimo día hábil luego del acta de inicio de servicio, caso de no cumplimiento se expondrá a multas. En caso de los nuevos desarrollos, deberán entregarse dentro del décimo día hábil siguiente a la producción de estos.

### **10.2.3. Configuraciones y parametrizaciones**

El contratista deberá documentar la configuración y parametrización de todos los trámites que se desarrollen para la Municipalidad, detallando en un flujograma cada etapa del proceso de atención.

Estas configuraciones y/o parametrizaciones deben estar basadas en las buenas prácticas de documentación para proceso tecnológicos.

**ANEXO N°1**

**DECLARACIÓN DE NO ENCONTRARSE INHABILITADO PARA OFERTAR Y/O SUSCRIBIR CONTRATOS CON LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA Y ACEPTACIÓN DE BASES**

**“SERVICIO DE GESTOR DE FILAS Y CARTELERÍA DIGITAL”**

**ID 2735-93-LQ21**

<b>IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE (*)</b>		
<b>OFERTA EN UTP</b>	<b>SI(**):</b>	<b>NO:</b>
<b>RUT DEL OFERENTE</b>		
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>		
<b>RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>		
<b>DOMICILIO DEL OFERENTE</b>		
<b>CORREO ELECTRÓNICO (***) OFERENTE</b>		

(\*)Nombre personal natural, razón social persona jurídica o individualización de la UTP conforme establece el artículo 67 bis del Reglamento de Compras Públicas.

(\*\*) Deberá acompañar un anexo por cada integrante de la UTP.

(\*\*\*) Entendiéndose éste como medio oficial de comunicación (siempre que estas bases no señalen lo contrario) entre la Municipalidad de Lo Barnechea y el contratista de acuerdo a lo señalado en las bases, por lo que en caso de modificación del mismo se deberá informar en el más breve tiempo posible, uno nuevo).

Declaro además, que no me encuentro afecto a ninguna de las inhabilidades establecidas en el artículo 4 de la Ley N° 19.886, ni haber sido condenado por delitos prescritos en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica.

“Texto modificado y actualizado del art. 4º, Ley 19.886

Artículo 4º.- Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común, Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas, privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.(Ley 20238, art. Único N°1 a) D.O. 19.01.2008)En caso de que la empresa que obtiene la licitación o celebre convenio registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

El respectivo servicio deberá exigir que la empresa contratada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada, dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar. (Ley 20.238, art. Único N°1 b) D.O. 19.01.2008)

Si la empresa prestadora del servicio, subcontratare parcialmente algunas labores del mismo, la empresa subcontratista deberá igualmente cumplir con los requisitos señalados en este artículo.

Cada entidad licitante podrá establecer, respecto del adjudicatario, en las respectivas bases de licitación, la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución de dicho contrato en los términos establecidos en esta ley.



**LoBarnechea**

JUNTOS HACEMOS UNA COMUNA MEJOR

**ALCALDIA**

**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**

**DEPTO. DE LICITACIONES**

El inciso anterior sólo se aplicará respecto de contratos cuyo objeto sea la adquisición de bienes o la prestación de servicios que el adjudicatario se obligue a entregar o prestar de manera sucesiva en el tiempo.

Ningún órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. (Ley 20088, artículo 13, D.O 05.01.2006)

Las mismas prohibiciones del inciso anterior se aplicarán a ambas Cámaras del Congreso Nacional, a la Corporación Administrativa del Poder Judicial y a las Municipalidades y sus Corporaciones, respecto de los Parlamentarios, los integrantes del Escalafón Primario del Poder Judicial y los Alcaldes y Concejales, según sea el caso.

Los contratos celebrados con infracción a lo dispuesto en el inciso anterior serán nulos y los funcionarios que hayan participado en su celebración incurrirán en la contravención al principio de probidad administrativa descrito en el numeral 6 del inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que les corresponda.

Sin embargo, cuando circunstancias excepcionales lo hagan necesario, los órganos y empresas referidos en el inciso cuarto podrán celebrar dichos contratos, siempre que se ajusten a condiciones de equidad similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado. La aprobación del contrato deberá hacerse por resolución fundada, que se comunicará al superior jerárquico del suscriptor, a la Contraloría General de la República y a la Cámara de Diputados. En el caso del Congreso Nacional la comunicación se dirigirá a la Comisión de Ética del Senado o a la Comisión de Conducta de la Cámara de Diputados, según corresponda y, en el caso del Poder Judicial, a su Comisión de Ética.

Asimismo, el oferente en la presente licitación pública declara bajo juramento:

- 1) Conocer y aceptar las Bases Administrativas Generales y Base Técnicas elaboradas para la licitación pública mencionada precedentemente.
- 2) Conocer los documentos anexos, legislación aplicable y en general todos los documentos que forman parte de esta licitación.
- 3) Haber estudiado los antecedentes y haber verificado su concordancia entre sí.
- 4) Autorizar a la Municipalidad de Lo Barnechea para requerir de los organismos oficiales, compañías de seguros, bancos, fabricantes de equipos o cualquier otra persona, firma o compañía, la información que solicite que diga relación con la presente licitación.
- 5) Estar conforme con las condiciones generales de la licitación.
- 6) Que se obliga a mantener vigente su oferta durante un periodo de 120 días corridos, contados desde la fecha de la apertura de la propuesta.
- 7) Haber verificado la exactitud de los antecedentes proporcionados.
- 8) Que, considerando lo expuesto en el punto N°1.5 de la Instrucción General Nro. 11, de 2013, del Consejo para la Transparencia, informa que los socios o accionistas principales de la persona jurídica oferente, esto es, aquellos que individualmente sean dueños de a lo menos el 10% de los derechos sociales (indicar nombre y RUT), corresponden a los siguientes:

- i. \_\_\_\_\_
- ii. \_\_\_\_\_
- iii. \_\_\_\_\_
- iv. \_\_\_\_\_
- v. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL OFERENTE O DE SU(S)  
REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES)

**ANEXO N° 2**  
**OFERTA ECONÓMICA**

**“SERVICIO DE GESTOR DE FILAS Y CARTELERÍA DIGITAL”**  
**ID 2735-93-LQ21**

<b>RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE</b>	
<b>RUT DEL OFERENTE</b>	

<b>Requerimiento</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Precio Unitario (UF) con impuestos incluidos si procediere</b>
Hardware tótem	<b>5%</b>	<b>UF</b>
Hardware monitor	<b>5%</b>	<b>UF</b>
Implementación	<b>11%</b>	<b>UF</b>
Licenciamiento gestor de filas	<b>32%</b>	<b>UF</b>
Licenciamiento cartelera digital	<b>25%</b>	<b>UF</b>
Desarrollos adicionales (hora hombre)	<b>20%</b>	<b>UF</b>
Mensajería (SMS)	<b>2%</b>	<b>UF</b>

**ANEXO N° 3**  
**EXPERIENCIA**

**“SERVICIO DE GESTOR DE FILAS Y CARTELERÍA DIGITAL”**  
**ID 2735-93-LQ21**

<b>IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE</b>	
<b>RUT DEL OFERENTE</b>	

<b>N°</b>	<b>Mandante</b>	<b>Facturas (cantidad y número)</b>	<b>Fecha facturas</b>	<b>Monto facturas</b>
1				
2				
3				
4				
5				

**ANEXO N° 4**  
**MATERIA DE ALTO IMPACTO SOCIAL**

**“SERVICIO DE GESTOR DE FILAS Y CARTELERÍA DIGITAL”**  
**ID 2735-93-LQ21**

<b>IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE</b>	
<b>RUT DEL OFERENTE</b>	

<b>Marcar con una X la o la opción(es) ofertada(s)</b>	<b>Ítem</b>	<b>Medio de verificación</b>
	El oferente es una persona natural de sexo femenino o es una microempresa liderada por mujer/es.	
	La empresa fomenta prácticas empresariales ambientalmente sustentables.	
	La empresa mantiene un plan de manejo ambiental.	
	La empresa mantiene un Sistema de Gestión Energética.	
	La empresa fomenta prácticas de reciclaje de productos.	



**LoBarnechea**

JUNTOS HACEMOS UNA COMUNA MEJOR

**ALCALDIA**

**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**

**DEPTO. DE LICITACIONES**

2. **LLÁMASE** a propuesta pública, en conformidad a las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, en conjunto con las presentes Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y Anexos, entendiéndose que estos forman parte del presente decreto, aprobándose en este acto.
3. **INSTRÚYASE** al departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, dependiente de la Secretaría Comunal de Planificación, para que cree los perfiles en la calidad de sujetos pasivos de la ley que regula el Lobby de los miembros de la Comisión Evaluadora, durante el período comprendido entre la apertura de la licitación y la adjudicación de esta.
4. **INSTRÚYASE** a los miembros de la Comisión Evaluadora como sujetos pasivos, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley N°20.730, sobre Regulación de la Actividad de Lobby, y conforme lo establecido en la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en la plataforma virtual correspondiente, dado el carácter que adquieren derivado del numeral anterior, adjuntar los antecedentes que determine la ley, incluyendo la copia del presente acto administrativo.
5. **INSTRÚYASE** al Departamento de Licitaciones Municipales de la Dirección de Compras y Gestión de Contratos para que proceda publicar el presente Decreto en cumplimiento del artículo 57 del Reglamento de la Ley N°19.886.
6. **INFÓRMESE** al Concejo Municipal, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8 inciso penúltimo de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**PAUL ROJAS MARTÍNEZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL(S)**  
**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

**JUAN CRISTOBAL LIRA IBAÑEZ**  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

Este documento incorpora Firma(s) Electrónica(s) Avanzada(s)

