

**APRUEBA BASES DE LICITACIÓN Y  
CONTRATO TIPO DE LA LICITACIÓN  
PÚBLICA “IMPLEMENTACIÓN,  
LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE  
HERRAMIENTA DIGITAL DE GESTIÓN DE  
VECINOS” ID 2735-70-LR22.**

**DECRETO DAL N°0668/2022**

**LO BARNECHEA, 08-07-2022**

**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, su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda; lo dispuesto en los artículos 8, 56 y 63, letra i), de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y

**TENIENDO PRESENTE:**

- a) Que, el artículo 3 letra c) de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, establece que a éstas le corresponderá, en el ámbito de su territorio, la promoción del desarrollo comunitario.
- b) Que, para una ejecución efectiva y eficiente de la función descrita en el literal anterior, es fundamental para la Municipalidad conocer las interacciones y requerimientos que los vecinos efectúan ante el municipio y sus diversas direcciones y departamentos, a fin de conocer sus necesidades, gestionarlas y canalizarlas, con el objeto de resolverlas de manera rauda y satisfactoria, a la vez de evitar una duplicidad de acciones por parte de la Municipalidad, lo que trasuntaría en una deficiente función pública.
- c) Que, por lo anterior, la Municipalidad de Lo Barnechea requiere contar con una herramienta tecnológica y, para lo anterior, contratar el servicio de implementación, licenciamiento y soporte de software, que colabore en la correcta y completa atención a los vecinos de la comuna.
- d) Que, el 9 de septiembre de 2021 se suscribió el Convenio de Colaboración para la Revisión Previa de Juridicidad de los Procesos de Contratación, entre la Contraloría Regional Metropolitana y la Municipalidad de Lo Barnechea, el que fue aprobado mediante la Resolución Exenta N°269 del 14 de septiembre de 2021 y el Decreto DAL N°1130 del 4 de octubre de 2021, respectivamente.
- e) Que, la Municipalidad de lo Barnechea cuenta con un Manual de Prevención de Delitos, que fue aprobado por medio del Decreto DAL N°1301 de 18 de noviembre de 2021, al cual deberán ajustarse tanto los proveedores como los funcionarios municipales.
- f) Que, existe disponibilidad presupuestaria de acuerdo con lo señalado en el certificado presupuestario municipal para periodos futuros N°62, de fecha 27 de octubre de 2021.
- g) Que, esta contratación fue requerida por la Secretaría Comunal de Planificación de la Municipalidad de Lo Barnechea, según consta en la Solicitud de Compra IDSGD 044783.

**DECRETO:**

1. **APRUÉBANSE**, las bases administrativas, bases técnicas y anexos de la licitación pública denominada "Implementación, Licenciamiento y Soporte de Herramienta Digital de Gestión de Vecinos" ID 2735-70-LR22, cuyo contenido es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS  
"IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE  
GESTIÓN DE VECINOS"**

**1. OBJETO DE LA LICITACIÓN**

Las presentes bases administrativa y técnicas contiene las disposiciones, condiciones y términos que regularán las exigencias mínimas requeridas para la contratación del servicio de implementación, soporte y licenciamiento de software que colabore en la correcta y completa atención a los vecinos de Lo Barnechea, mediante una herramienta que condense la información de los vecinos, sus interacciones y su comunicación con el municipio.

La plataforma será la principal herramienta que utilizará el Departamento de Experiencia de Servicio para ejecutar su modelo de atención al vecino, estableciendo flujos de trabajo para la atención de requerimientos con las unidades, administración centralizada de bases de datos de interacciones, posibilidad de enviar correos masivos para campañas de difusión de información, gestión de formularios y solicitudes, entre otras que permitan disponibilizar una herramienta que integre la información de los distintos servicios disponibles en el municipio y así aplicar proyectos con una mirada transversal.

Los servicios que componen la presente licitación son a precios unitarios, y son los siguientes:

- Implementación de la plataforma.
- licenciamiento de la plataforma.
- Soporte de la plataforma.
- Horas hombre para desarrollos adicionales, una vez agotadas las 1.000 horas hombre exigidas en las bases técnicas.

**2. GARANTÍAS REQUERIDAS**

**2.1. Garantía de Seriedad de la Oferta**

Los oferentes, o terceros a su nombre, deberán presentar junto a su propuesta una garantía de seriedad de la oferta, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, que cumpla con las siguientes condiciones:

<b>Beneficiario</b>	Municipalidad de Lo Barnechea
<b>Rut</b>	69.255.200-8
<b>Vigencia Mínima</b>	180 días corridos contados desde la fecha del cierre de recepción de ofertas.
<b>Monto</b>	\$15.000.000 (quince millones de pesos)
<b>Glosa</b>	Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación pública ID 2735-70-LR22.

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 en el acto de apertura aquellas ofertas que no presenten este documento.**

La garantía de seriedad de la oferta con firma electrónica avanzada deberá 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 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 2735-70-LR22.

La garantía por seriedad de la oferta se hará efectiva en los siguientes casos:

- a) Si el oferente retira su oferta en el período de validez de esta.
- b) Si el oferente cuya oferta ha sido aceptada, no entrega la garantía de fiel cumplimiento del contrato, o bien, si no suscribe el contrato respectivo dentro del plazo indicado posteriormente en estas bases, por causa imputable a él mismo.
- c) Si no se inscribiere en el Registro de Proveedores del Estado de mercado público, previo a la fecha de la firma del contrato respectivo.
- d) Si el adjudicatario es inhábil para contratar con el Estado en los términos del artículo 4º, de la Ley N°19.886, o no proporciona los documentos que le sean requeridos para verificar dicha condición.
- e) Si no cumple los trámites posteriores a la adjudicación o aquellos solicitados para llevar a cabo la contratación.

La Municipalidad devolverá esta garantía a los proponentes cuyas ofertas se hayan declarado inadmisibles, dentro del plazo establecido en el artículo 43 del Reglamento de Compras Públicas.

En el caso de los oferentes no adjudicados, la Municipalidad devolverá la garantía a contar del día siguiente de la fecha en que se suscriba el respectivo contrato, previa autorización por parte del director de la unidad municipal respectiva. En caso de readjudicación, la garantía será devuelta una vez suscrito el contrato respectivo. Al oferente adjudicado por la Municipalidad, la garantía le será devuelta una vez que entregue la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

Cuando deba ampliarse el plazo para la adjudicación, la Municipalidad publicará en el portal de Mercado Público el decreto en que amplíe el plazo de adjudicación, y solicite la ampliación de las ofertas y garantías si correspondiere; aquellos proveedores que deseen continuar en el respectivo proceso deberán ingresar su aceptación a la ampliación de su oferta mediante foro inverso, en el caso que su garantía no deba ser ampliada, o ingresar la ampliación de su garantía, con lo que se entenderá que amplía su oferta al mismo tiempo, ambas en el plazo de 3 días hábiles desde dicha publicación. Los oferentes que no amplíen su oferta o garantía, según sea el caso, se entenderá que no desean mantener su oferta, procediendo a su devolución y a la exclusión del oferente de la evaluación, de lo que se dejará constancia en el acta de evaluación de ofertas.

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

De conformidad con lo dispuesto en artículo 68 del Reglamento de la Ley N°19.886, el oferente adjudicado, o por un tercero a su nombre, deberá presentar garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, que cumpla con las siguientes condiciones:

<b>Beneficiario</b>	Municipalidad de Lo Barnechea
<b>Rut</b>	69.255.200-8

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

<b>Vigencia Mínima</b>	180 días corridos posteriores al término del contrato.
<b>Monto</b>	15% del monto del contrato.
<b>Glosa</b>	Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato ID 2735-70-LR22

Deberá ser entregada dentro de 10 días hábiles siguientes a la publicación del decreto de adjudicación en el portal de mercado público y antes de la suscripción del respectivo contrato. Esta entrega tendrá lugar en la Oficina de Partes de la Municipalidad. Se deja expresa constancia que dicha oficina se encuentra ubicada en avenida El Rodeo N°12.777, primer piso, y su horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 16:30 horas. Con todo, este plazo podrá prorrogarse por 10 días hábiles más, previa autorización del Inspector Técnico de Servicio (en adelante I.T.S.).

La garantía podrá expresarse en Uf o en pesos chilenos. En estos casos, se debe considerar para determinar el monto, el valor de la UF informado por el Banco Central al momento de la emisión del respectivo documento. 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. El monto total del contrato se calculará a través de la suma del valor adjudicado por la implementación, el licenciamiento para 150 usuarios, el valor total del servicio soporte y el presupuesto máximo disponible para las horas de desarrollo adicionales señalado en el numeral 15.2 de estas bases administrativas.

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma física o electrónicamente. Las garantías otorgadas electrónicamente, deberán ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma. Aquellas, deberán ser enviadas por correo electrónico dentro de 10 días hábiles siguientes a la publicación del decreto de adjudicación en el portal de mercado público y antes de la suscripción del respectivo contrato, al I.T.S. del contrato designado en el acto de adjudicación.

La no entrega del documento dentro del plazo establecido, facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta.

La restitución de la garantía será realizada una vez que se haya cumplido la fecha de vencimiento de la caución, previa autorización de la unidad técnica pertinente.

En caso de modificaciones de plazo será necesario que se extienda la vigencia de la garantía por fiel cumplimiento por el período que corresponda al de la extensión del plazo contractual.

En caso de incumplimiento del contratista de las obligaciones que le impone el contrato o de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores, la Municipalidad estará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna. Lo anterior, es sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del contratista.

La garantía también se hará en efectiva por el término anticipado del contrato, por la causal de mantener multas impagas. En estos casos, la Municipalidad hará efectivo el pago de estas multas, y el remanente de la garantía se procederá a la liquidación del contrato.

Es obligación de la Dirección responsable del contrato, a través del Inspector Técnico fundamentar por escrito, adjuntando todos los antecedentes que el caso amerite, indicando con toda claridad y precisión los hechos que motivan el cobro de la garantía de fiel cumplimiento, las disposiciones

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

contractuales que lo motivan y el monto del perjuicio para la Municipalidad. Se deberá solicitar la visación del Director de Asesoría Jurídica, Director de Control Interno y Administrador Municipal, para que el Alcalde a través de un decreto alcaldicio disponga expresamente hacer efectiva la Garantía, a través de Tesorería Municipal. La Dirección responsable del contrato deberá publicar el Decreto Alcaldicio respectivo a través del Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, sin perjuicio de lo anterior, se deberá notificar dicho acto administrativo en conformidad al artículo 45, 46 y 50 inciso 2 de la ley N°19880 que Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

### 3. ETAPAS, PLAZOS, Y CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

Las etapas de la licitación son: La publicación del llamado a licitación, bases y documentos anexos en el sistema de información; reunión informativa; preguntas y/o consultas; aclaraciones y/o respuestas; fecha de cierre de recepción de las ofertas; apertura de antecedentes técnicos y administrativos de las ofertas; apertura económica de las ofertas; y, adjudicación. El hito que da inicio al proceso licitatorio y en cuya virtud comienzan las etapas y plazos, es la publicación del llamado a licitación en el portal de mercado público.

Los plazos de las etapas señaladas precedentemente se contabilizarán en días corridos, a menos expresamente se señale que se contabilizarán en días hábiles. Cuando el último día del plazo de alguna de las etapas recaiga en día inhábil, éste se prorrogará al primer día hábil siguiente. En todos los casos, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

El cronograma definitivo de la presente licitación es el siguiente:

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA
Publicación del llamado a licitación	Día 1
Inicio del plazo de recepción de preguntas	Día 1, a contar de la publicación de la licitación
Reunión Informativa (voluntaria)	Día 4, desde publicada la licitación, a las 15:30 horas
Vencimiento del plazo para realizar preguntas	Día 8, desde publicada la licitación a las 15:00 horas
Publicación de respuestas y aclaraciones.	Día 15, desde publicada la licitación a las 23:59 horas
Cierre de recepción de ofertas	Día 31, desde publicada la licitación a las 15:01 horas
Apertura técnica de las ofertas	Día 31, desde publicada la licitación a las 15:30 horas
Demostración de la plataforma (aproximada)	Dentro de 10 días corridos desde el cierre de las ofertas
Apertura económica de las ofertas (aproximada)	Día 41, desde publicada la licitación a las 15:30 horas
Evaluación de las ofertas (aproximado)	Día 90 desde cierre de la licitación, a las 23:59
Plazo máximo de publicación de la adjudicación	Día 150, desde cierre de la licitación 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. 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.

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en las presentes bases, la Municipalidad deberá informar en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública las razones que justifican tal incumplimiento e indicar un nuevo plazo para la Adjudicación. El Portal Mercado Público da la opción para modificar la fecha de adjudicación y fundamentar la razón por la cual se prolongó la adjudicación.

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

La Municipalidad podrá ampliar el plazo de adjudicación de manera fundada, de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 41 del Reglamento.

### **3.1. Demostración de la plataforma ofertada**

Como se indicó en la tabla precedente, con posterioridad a la apertura técnica, cada oferente deberá realizar una demostración de su plataforma ofertada. Estas se realizarán dentro de los 10 días corridos siguientes a la apertura técnica. Para tal efecto se citará a los oferentes a través del portal de mercado público, informándoles la modalidad (presencial o telemática), fecha y hora, para la realización de la demostración de su plataforma ofertada, ante la comisión técnica individualizada en el numeral 8.1. de las presente bases.

Serán declaradas inadmisibles aquellas propuestas que no demuestren el cumplimiento de las funcionalidades mínimas exigidas en el anexo N°4 **“Pauta de Evaluación Funcionalidades Mínimas”**.

## **4. MODIFICACIONES A LAS BASES DE LICITACIÓN**

Se podrán modificar las bases y sus anexos sin modificar el tipo, la naturaleza y objeto de la licitación, ya sea de oficio o en atención a alguna consulta formulada por alguno de los oferentes durante el proceso pertinente, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar las ofertas. Las modificaciones que realicen serán informadas a través del Sistema de Información. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases y estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe. Junto con aprobar la modificación, se podrá establecer un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas.

## **5. DE LAS OFERTAS**

### **5.1. Presentación de las ofertas**

Las ofertas, junto con los antecedentes requeridos en las presentes bases, deberán ser ingresadas al Sistema de Información hasta la fecha y hora que se disponga a ese efecto. Los oferentes deberán tener presente que sólo se considerarán las ofertas realizadas en los anexos dispuestos por la Municipalidad.

En caso de existir discrepancias entre la información contenida en el respectivo anexo de oferta y la información ingresada por los oferentes en la ficha electrónica del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), prevalecerá la información contenida en el respectivo anexo.

Deberán presentar los documentos señalados en las presentes bases, definidos como “Antecedentes para incluir en la oferta”, en el portal y entregar la garantía de seriedad de la oferta, o bien, cargarla al portal de mercado público, si cumple con los requisitos indicados en el numeral 2.1. de las presentes bases.

### **5.2. Vigencia de las ofertas**

Las ofertas tendrán una vigencia mínima de 180 días corridos, a contar del acto de apertura de éstas. Si dentro de este plazo, no se efectúa la adjudicación, la Municipalidad se reserva el derecho de extender el plazo de adjudicación y, cuando corresponda, solicitará a los proponentes prorrogar sus ofertas y renovar las Garantías de Seriedad de las Ofertas respectivas.

### **5.3. Formalidades de los antecedentes para incluir en la oferta**

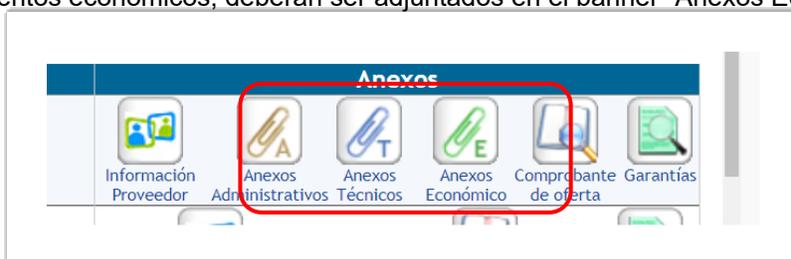
Solo se considerarán aquellos documentos que:

- Se encuentren legibles, completos, y debidamente suscritos, cuando corresponda.
- Hayan sido extendidos a nombre del oferente.
- Puedan ser verificados en cuanto a su autenticidad.
- Tengan relación con el presente proceso concursal.
- Digan relación o no se opongan a las presentes bases administrativas.

La Municipalidad se reserva el derecho y podrá revisar la exactitud y consistencia de los antecedentes y certificaciones acompañados por los oferentes a través de información pública disponible en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) o bien con aquellas instituciones públicas o privadas que hayan extendido la documentación respectiva, y en caso de verificarse antecedentes inconsistentes con las fuentes consultadas, la oferta podrá declararse inadmisibles en mérito de estas circunstancias. Todos los gastos en que incurran los interesados para la preparación y presentación de sus ofertas serán de su exclusivo cargo y no tendrán derecho a reembolso alguno. Los documentos deben haber sido extendidos en español o debe acompañarse una traducción simple del mismo.

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.

Atendido que la presente licitación se apertura en 2 etapas, es indispensable que los oferentes adjunten la documentación que se señala a continuación en el banner de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) correspondiente, esto es, que los documentos administrativos, sean incluidos en el banner "Anexos Administrativos", los documentos Técnicos, deben ser subidos al banner "Anexos Técnicos", en tanto que, los documentos económicos, deberán ser adjuntados en el banner "Anexos Económicos".



En caso de que, el oferente no cumpla con este requerimiento, y sea imposible revisar y evaluar su propuesta, atendido que la documentación necesaria para la evaluación se encuentra en algún banner que a ese momento no se apertura, dichas propuestas serán declaradas inadmisibles, en la etapa de evaluación correspondiente, si, en mérito de la documentación que pueda ser revisada, no es posible su evaluación.

#### **5.4. De los antecedentes para incluir en la oferta**

##### **5.4.1. Documentos administrativos**

- 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. Esta declaración podrá ser reemplazada por la declaración jurada con firma electrónica simple del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) **(ESENCIAL)**
- Garantía de seriedad de la oferta. **(ESENCIAL)**

##### **5.4.2. Documentos técnicos**

- Anexo N°2** "Experiencia Oferente"

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

- b) **Anexo N°3 “Materias de Alto Impacto Social”**
- c) **Anexo N°4 “Pauta de Evaluación Funcionalidades Mínimas”**
- d) Propuesta técnica, que declare las funcionalidades en cumplimiento con las bases técnicas.  
**(ESENCIAL)**

**5.4.3. Documentos económicos**

- a) **Anexo N°5 “Oferta Económica” (ESENCIAL)**

**6. DE LA APERTURA DE LAS OFERTAS**

La apertura de las ofertas se realizará en dos etapas, de acuerdo con lo señalado en el inciso tercero del artículo 34 del Reglamento de Compras Públicas. Para aquello, se realizará en primer lugar, la apertura de los antecedentes administrativos y antecedentes técnicos.

Seguidamente, respecto de aquellas ofertas que obtengan **un mínimo de 200 puntos en la primera etapa**, se efectuará la apertura económica, procediéndose a su evaluación de conformidad a lo establecido en el numeral 8.3.4. de las presentes bases.

**7. DE LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN**

Tanto la Comisión Evaluadora como la Comisión Técnica podrán 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.

**8. DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

La evaluación de las ofertas se realizará de conformidad con los criterios de evaluación establecidos en las presentes bases. De la evaluación, se levantará un acta que dé cuenta del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento.

Asimismo, la Municipalidad podrá proveer a la comisión evaluadora de la asesoría de expertos de reconocido prestigio en las materias técnicas a revisar en la licitación, decisión que se materializará mediante decreto fundado.

Es importante señalar que la Municipalidad tiene la obligación de efectuar un análisis tanto técnico como económico de las propuestas presentadas, y está facultada para rechazarlas cuando, de conformidad con las bases de licitación, ninguna de ellas satisficiese, en cualquiera de esos ámbitos, los intereses, municipales, declarando en tal caso inadmisibles la oferta y/o desierta la licitación. Conforme a ello la Municipalidad, es quien determinará si las ofertas presentadas resultan convenientes a sus intereses.

Los miembros de la comisión evaluadora no podrán tener conflictos de interés con los oferentes. Para ello, deberán suscribir declaraciones juradas en las que expresen no tener conflicto de interés alguno en el proceso licitatorio. Según lo establecido por la Ley N°20.730, Ley del Lobby, los integrantes de las Comisiones Evaluadoras son sujetos pasivos temporales o transitorios, es decir, solo mientras la integren, por lo tanto, sus obligaciones cubren al menos desde la publicación en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, del Decreto Alcaldicio que los designa

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

y hasta la fecha de adjudicación. En caso de que sus funciones deban extenderse más allá de dicha fecha, deberá actualizarse la fecha del término de la Comisión en la plataforma de la Ley del Lobby. El Decreto deberá publicarse antes de la fecha de apertura de ofertas.

### 8.1. DE LA COMISIÓN TÉCNICA

Se conformará una comisión técnica integrada por 3 funcionarios municipales, quienes procederán a evaluar las funcionalidades mínimas de los sistemas ofertados, y emitirán un acta que contendrá el resultado de la evaluación de aquellos.

La comisión técnica estará compuesta por los siguientes profesionales:

- Camila Pazdirek Peteri, jefa del departamento de Experiencia del Servicio, o quien le subrogue.
- Sebastián Toledo Echegaray, jefe del departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, o quien le subrogue.
- Rodrigo Olivares Suazo, y en caso de ausencia o impedimento, Fabián Mendoza Leyton, ambos profesionales del departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

### 8.2. DE LA COMISIÓN EVALUADORA

La comisión evaluadora estará integrada por los 5 funcionarios municipales que se indican a continuación y será la encargada de la evaluación de las ofertas del presente proceso licitatorio. Para ello, levantará un acta que contendrá la evaluación de las ofertas, su orden de prelación y cualquier otra información relevante contenida en los citados informes.

- Valentina Egert Errázuriz, jefa de Gabinete Alcaldía, o quien le subrogue.
- Dominique Chadwick Quezada, directora de la Secretaría Comunal de Planificación, o quien le subrogue.
- Héctor Paz Riadi, Tesorero Municipal, o quien le subrogue
- Rubén Martín Martín, o en caso de ausencia o impedimento, Lorena González Hernández, ambos abogados de la Dirección de Asesoría Jurídica.
- Laura Meza Alvarado, jefa del departamento de Compras, o quien le subrogue.

### 8.3. DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas presentadas serán evaluadas en dos etapas, de acuerdo con los siguientes criterios:

Etapa	Nº	Criterio	Ponderador	Puntaje Mínimo
Primera Etapa	1	Experiencia (E)	35%	200
	2	Materias de Alto Impacto Social (MA)	4%	
	3	Cumplimiento de Requisitos (CR)	1%	
Segunda Etapa	4	Oferta Económica (OE)	60%	No aplica
	5	Comportamiento Contractual (CC)	No aplica	

Para proceder a la segunda etapa de evaluación (evaluación económica y descuento de puntaje), las propuestas evaluadas deben obtener el puntaje mínimo indicado en el cuadro precedente. Aquellas propuestas que no alcancen el puntaje mínimo podrán ser rechazadas por la comisión evaluadora.

#### 8.3.1. EXPERIENCIA (E 35%)

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

Para este criterio, se evaluarán los montos facturados correctamente declarados por los oferentes en el Anexo N°2, en contratos celebrados a contar del 1 de enero de 2015 por la prestación de servicio de similares características al objeto de la presente licitación.

Para efectos de acreditar la experiencia, los proponentes deberán acompañar copulativamente los siguientes documentos:

- i. Anexo N°2, señalando en aquel todos los datos solicitados;
- ii. Contrato, Orden de Compra, o Certificado del Mandante, que acredite efectivamente la existencia de una relación contractual, su fecha, y que los servicios prestados son de similares características al objeto de la presente licitación.
- iii. La o las facturas correspondientes para cada contratación. No se asignará puntaje a facturas cuyo monto sea inferior a \$12.000.000.

Para la asignación del puntaje, una vez sumadas las experiencias debidamente acreditadas, se utilizará la siguiente tabla:

Monto facturado	Puntaje
Igual o superior a \$108.000.000	1000
Entre \$72.000.000 y \$107.999.999	750
Entre \$36.000.000 y \$71.999.999	500
Entre \$12.000.000 y \$35.999.999	250
\$11.999.999 o menos	0

El puntaje se obtendrá de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Puntaje EO = (Puntaje Obtenido) \times 0,35$$

Se entenderá que el oferente que no presente el Anexo N°2, no tiene experiencia, por lo que será evaluado en este criterio con 0 puntos. La información indicada en el anexo N°2 deberá ser coherente, clara en su identificación, y corresponder a la contenida en el/los documentos de verificación (orden de compra, contrato o certificado del mandante), si lo anterior no ocurre, la experiencia no será evaluada. Asimismo, la comisión podrá verificar la veracidad de los antecedentes entregados e informados por los oferentes, sancionando con 0 puntos aquellas experiencias declaradas de manera disconforme.

### 8.3.2. MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL (MA 4%)

Para obtener puntaje en este factor, el oferente deberá acompañar el anexo N°3 "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.

**ALCALDIA  
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS  
DEPTO. DE LICITACIONES**

Ítem	Medio de verificación
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°3 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 acredite la oferta respectiva, según la asignación siguiente:

Contiene	Puntaje
4 o más ítems	1000 puntos
3 ítems	750 puntos
2 ítems	500 puntos
1 ítem	250 puntos
No informa no acredita	0 puntos

$$MA = Puntaje Total * 0,04$$

Se entenderá que el oferente que no presente el anexo N°5, no indique en aquel el ítem a acreditar o no adjunte medio de verificación, no cuenta con materias de alto impacto social, por lo que se evaluará con 0 puntos.

### 8.3.3. 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 a las que esta entidad licitante haya solicitado salvar errores u omisiones formales y/o se les haya requerido la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la propuesta. Lo anterior en los términos establecidos en el inciso 1° y 2° del 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:

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

### **Resumen Fórmula de Evaluación Técnica**

$$Puntaje Evaluación Técnica = E + MA + CR$$

Como se indicó en los numerales 6 y 8.2. precedentes, aquellas propuestas que no alcancen el puntaje mínimo allí establecido no continuarán a la próxima etapa de evaluación económica.

### 8.3.4. OFERTA ECONÓMICA (OE 60%)

Para efectos de atribución de puntaje en este criterio, se asignará 1000 puntos a la oferta que presente el menor VTP (Valor Total Precios). Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad a la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left( \frac{VTP \text{ más bajo}}{VTP \text{ a calificar}} \right) \times 1000$$

$$Oferta Económica = (Puntaje) \times 0,60$$

El VTP (Valor Total Precios) corresponderá a la sumatoria de los productos obtenidos al multiplicar los precios de cada servicio ofertado en el anexo N°5 y la ponderación que se indicará en la tabla siguiente. Asimismo, en la misma tabla, se informa el presupuesto máximo disponible para cada servicio.

Servicio	Ponderación	Presupuesto máximo disponible
Implementación	32 %	\$178.000.000, impuestos incluidos
Licenciamiento (150 usuarios)	43 %	\$244.000.000, impuestos incluidos
Soporte	17 %	\$97.600.000, impuestos incluidos
Hora hombre para desarrollos	8 %	\$46.000.000, impuestos incluidos

**Serán declaradas inadmisibles aquellas ofertas que no indiquen un precio ofertado por alguno de los servicios indicados en el anexo N°5. De igual forma serán declaradas inadmisibles aquellas ofertas que superen el presupuesto máximo disponible por servicio indicado en la tabla precedente.**

### 8.3.5. COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL (CC)

Este criterio evaluará el comportamiento contractual anterior de cada uno de los proveedores, tanto con la Municipalidad de Lo Barnechea como con el resto de las entidades compradoras de la Ley N°19.886, Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios.

Así las cosas, se descontará un porcentaje del puntaje final a aquellos oferentes que registren sanciones contractuales, como multas y/o término anticipado del contrato en el registro de proveedores de Mercado Público o en la base de datos de este municipio al día del cierre de recepción de ofertas. Asimismo, la Municipalidad podrá oficiar a los mandantes que se hubieran acreditado en el numeral 8.2.1. relativo a la experiencia anterior del oferente, con el fin de consultar por sanciones contractuales que no se encontraran registradas en el portal ya mencionado para efectos de contabilizar el descuento respectivo.

En base a lo anterior, se descontará un porcentaje al puntaje total obtenido en la sumatoria del resto de los criterios de evaluación, de acuerdo con las siguientes tablas:

Multas registradas	Porcentaje de descuento
3 o más multas	5%
Entre 1 y 2 multas	3%
No tiene multas registradas	0%

Términos anticipados registrados	Porcentaje de descuento
3 o más términos anticipados	10%
Entre 1 y 2 términos anticipados	5%
No tiene término anticipado registrado	0%

Los porcentajes de descuentos serán acumulativos. Para efectos del descuento, se considerarán las multas y términos anticipados 1, sancionados desde el 1 de enero de 2018 a la fecha de apertura económica de las ofertas.

### 8.3.6. RESUMEN FÓRMULA DE EVALUACIÓN FINAL

$$Puntaje\ Total = (E + MA + CR + OE) - CC$$

## 9. 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”**.

Si aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que no hubiese obtenido descuento, o hubiese obtenido el menor descuento, en el criterio **“DESCUENTO DE PUNTAJE”**.

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. DEL ACTA DE LA COMISIÓN EVALUADORA

De la evaluación resultante, se elaborará un acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora, en la que se efectuará una descripción general del procedimiento licitatorio. El Acta de Evaluación contendrá una nómina con los puntajes de cada oferente, e indicará las ofertas que se propone adjudicar o, en su caso, se propondrá declarar desierto el proceso total o parcialmente.

Confeccionada la nómina, la Comisión propondrá adjudicar a la oferta que obtenga el más alto puntaje, de acuerdo con dicha nómina.

## 11. DE LA DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

La Municipalidad de Lo Barnechea declarará inadmisibles cualquiera de las ofertas presentadas que no cumpla los requisitos o condiciones establecidas en las bases de licitación, sin perjuicio de la facultad de solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales de acuerdo con lo establecido en la normativa de compras públicas.

La Municipalidad podrá, además, declarar desierto la licitación, por resolución fundada, cuando no se presenten ofertas, o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses.

En caso de que alguna de las ofertas presentadas exceda el presupuesto máximo disponible para la presente licitación, la Municipalidad declarará inadmisibles aquellas ofertas, por exceder el presupuesto disponible para la contratación, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de compras públicas, en lo relativo al monto de la adquisición.

## **12. DE LA ADJUDICACIÓN**

La Municipalidad adjudicará el proceso al oferente que resulte mejor evaluado, luego de aplicados los criterios de evaluación correspondientes y de desempate si procediere, a través de un decreto fundado, el que será publicado en el Sistema de Información una vez que se encuentre totalmente tramitado. Si por algún motivo el proveedor adjudicado no suscribiere el contrato, la Municipalidad podrá adjudicar al segundo proveedor mejor evaluado, y así sucesivamente.

La notificación de la adjudicación será a través del referido portal y de conformidad con lo establecido en el artículo 6 del Reglamento, entendiéndose formalmente practicada, dentro de las 24 horas siguientes, después de la publicación del decreto de adjudicación respectivo.

## **13. DE LA READJUDICACIÓN**

Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato, o no cumplierse con las demás condiciones y requisitos establecidos en las presentes bases para la suscripción del contrato, la Municipalidad de Lo Barnechea podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le siga en puntaje de acuerdo con el acta de evaluación, y así sucesivamente, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original. En este caso, las garantías por seriedad de la oferta serán devueltas luego de firmado el contrato.

Algunas de las situaciones que permiten la readjudicación son:

- a) Si el proveedor adjudicado manifiesta su intención de no suscribir el respectivo contrato.
- b) Si el proveedor adjudicado no se inscribe en el Registro de Proveedores del Estado de Mercado Público.
- c) Si el proveedor adjudicado se encuentra inhabilitado para contratar con el Estado al momento de firmar el contrato.
- d) Si el proveedor adjudicado no entrega la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato y/o la Póliza de Responsabilidad Civil.
- e) Si el proveedor adjudicado no cumple con algún otro requisito establecido en las bases para firmar el contrato.

En todos los casos que corresponda, además procederá el cobro de la Garantía de Seriedad de la Oferta. En caso de que se requiera realizar una readjudicación, la contratación tendrá que ser presentada nuevamente a las instancias anteriores que autorizaron la adjudicación.

## **14. DE LA ACREDITACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REMUNERACIONES O COTIZACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL**

En virtud de lo establecido en el artículo 4º de la Ley N°19.886, una vez adjudicada la licitación se verificarán los antecedentes laborales del adjudicatario mediante un certificado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales expedido por la Dirección del Trabajo. De contar con 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 serán 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 contratista deberá proceder a dichos pagos, debiendo presentar los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones, por parte del contratista, dará derecho a poner término anticipado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que este último no podrá participar.

## **15. DEL CONTRATO**

Una vez dictado y publicado el decreto de adjudicación, emitida la resolución del acta de adjudicación emanada del Sistema de Información, se solicitarán los antecedentes para la suscripción de contrato y la garantía de fiel cumplimiento y póliza de responsabilidad civil dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación.

El proveedor adjudicado deberá proporcionar al responsable del contrato todos los antecedentes necesarios para la redacción de este.

La Municipalidad citará al proveedor adjudicado, quien deberá firmar el contrato dentro del plazo de 10 días hábiles desde que es citado. De no firmar el contrato el oferente adjudicado en el plazo señalado, la Municipalidad podrá readjudicar la propuesta a aquel oferente ubicado en el segundo lugar o llamar a una nueva propuesta, declarando la anterior desierta, haciendo efectiva la garantía de seriedad de la oferta entregada por aquel, y así sucesivamente.

La Dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad será la encargada de redactar el contrato correspondiente y podrá incorporar en él todas las cláusulas que estime pertinentes para salvaguardar los intereses municipales, con tal que no contravengan el contenido de las presentes bases, respetando el principio de estricta sujeción a estas. Ello se llevará a cabo una vez derivado el decreto alcaldicio que adjudica la licitación, por la Dirección de Compras y Gestión de Contratos a la Dirección de Asesoría Jurídica, quien tendrá el plazo de 10 días hábiles administrativos, para redactar el contrato, contado desde la notificación de la adjudicación al proveedor.

## **15.1. REQUISITOS PARA CONTRATAR**

### **15.1.1. Persona Natural**

- a) Encontrarse hábil en el registro de proveedores de mercado público.
- b) Copia simple de la cédula de identidad de la persona natural .
- c) Declaración jurada simple acreditando que no se encuentra afecto a la prohibición establecida en el artículo 4, incisos 1 y 6, de la Ley N°19.886, ni a la establecida en la letra d) del artículo 26 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 18 de octubre de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 de 1973.

### **15.1.2. Persona Jurídica**

- a) Encontrarse hábil en el registro de proveedores de mercado público.
- b) Copia simple del RUT de la persona jurídica.
- c) Declaración jurada simple acreditando que no se encuentra afecto a:
  - i. La prohibición establecida en el artículo 4, incisos 1 y 6, de la Ley N°19.886.
  - ii. La prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, a que hacen alusión el artículo 8° numeral 2) y el artículo 10, ambos del artículo primero de la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.
  - iii. La prohibición establecida en la letra d) del artículo 26 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 18 de octubre de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 de 1973.
- d) Certificado de vigencia de la sociedad, con una antigüedad no superior a 30 días, contados desde la fecha de adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces y de Comercio que según sea el caso se encuentre a cargo del Registro de Comercio correspondiente o por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en el caso de las empresas creadas en un día de conformidad a la Ley N°20.569 y sus modificaciones.
- e) Certificado de vigencia del poder del representante legal, con una antigüedad no superior a 30 días corridos, contados desde la fecha de adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces y Comercio correspondiente o por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, en los casos que resulte procedente.

- f) Las fundaciones y corporaciones y demás personas jurídicas sin fines de lucro deberán acreditar los poderes y la vigencia de sus representantes de conformidad a la ley.
- g) Las personas jurídicas extranjeras que participen en la licitación deberán acompañar los documentos solicitados legalizados conforme al artículo 345 del Código de Procedimiento Civil, sin perjuicio de la aplicación, cuando corresponda, de lo dispuesto en el artículo 345 bis del mismo cuerpo normativo.

En todos los casos indicados precedentemente, y por tratarse de una licitación de contratos que representa un valor mayor a 5.000 UTM, la Sección de Integridad Pública deberá realizar un proceso de *Due Diligence* o debida diligencia de los proveedores cuyas ofertas fueron aceptadas en el acta de apertura. El proceso de *Due Diligence* o debida diligencia deberá considerar, al menos, el análisis para identificar si el proveedor se encuentra listado en bases de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, e identificar si el proveedor tiene entre sus controladores a una PEP (en adelante, persona políticamente expuesta o persona con responsabilidad pública). Lo anterior aplicará también para las empresas subcontratadas por proveedores de la Municipalidad de Lo Barnechea cuyos subcontratos representan un valor mayor a 5.000 UTM, condición que queda establecida en las presentes bases de licitación. Si como resultado del referido del proceso, *Due Diligence*, resultara que el proveedor se encuentra listado en bases de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, pero no está afecto a la prohibición de contratar con el Estado, o si se identifica entre sus controladores a una PEP, el Oficial de Cumplimiento deberá llevar a cabo una supervisión de dicho proceso, que abarque la decisión de compra y el proceso licitatorio hasta el término del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, se le solicitará al proveedor la firma de la declaración de Conflicto de Interés y declaración de relación con una PEP.

A todo nuevo proveedor de grandes adquisiciones se le exigirá declarar formalmente por escrito (firmado por el representante legal del proveedor) que tiene conocimiento y se somete a las normas y directrices indicadas en el MPD (en adelante, Manual de Prevención del Delito) de la Municipalidad de Lo Barnechea o, en caso de que el proveedor tenga implementado un sistema de prevención de delito al interior de su organización, deberá compartirlo con la Municipalidad de Lo Barnechea, para ser revisado por el Oficial de Cumplimiento. En el caso que el proveedor no cumpla con los requisitos anteriores, o el Oficial de Cumplimiento determine fundadamente que el modelo presentado no es satisfactorio, éste deberá adherir al MPD de la municipalidad antes de la firma del contrato.

### **15.1.3. Unión Temporal de Proveedores**

- a) Todos los integrantes deben encontrarse hábiles en el registro de proveedores de mercado público.
- b) Copia de la cédula de identidad de las personas naturales o RUT de las personas jurídicas integrantes de la unión temporal, distinguiendo si éstas son personas naturales o personas jurídicas. Deberá acompañar la copia de la cédula de identidad de quien sea el representante o apoderado común de la unión temporal de proveedores.
- c) Documento que dé cuenta del acuerdo según lo dispone el artículo 67 bis del Reglamento, y se designe en él a un único representante o apoderado común, que será el responsable de la presentación de la propuesta con su usuario en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y quien emitirá las facturas por los servicios prestados y percibirá los pagos.
- d) Declaración jurada simple acreditando que ninguno de sus integrantes se encuentra afecto a:
  - i. La prohibición establecida en el artículo 4, inciso 6, de la Ley N°19.886.
  - ii. La prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, a que hacen alusión el artículo 8° numeral 2) y el artículo 10, ambos del artículo primero de la Ley N°20.393, si corresponde.
  - iii. La prohibición establecida en la letra d) del artículo 26 del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 18 de octubre de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211 de 1973.

## 15.2. ANTECEDENTES DEL CONTRATO

<b>Fuente de financiamiento:</b>	Municipal
<b>Presupuesto máximo disponible</b>	\$178.000.000, impuestos incluidos, para la implementación
	\$244.000.000, impuestos incluidos, para el licenciamiento
	\$97.600.000, impuestos incluidos, para la mantención y soporte de la plataforma
	\$46.000.000, impuestos incluidos, para desarrollos que pueden requerirse durante el contrato (HH)
<b>Plazo de pago:</b>	Plazo máximo 30 días, desde recepción conforme de la factura respectiva
<b>Opciones de pago:</b>	Transferencia Electrónica
<b>Unidad Técnica</b>	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación
<b>Nombre de responsable del pago y contrato</b>	Sebastián Toledo Echegaray
<b>E-mail de responsable del pago y contrato</b>	<a href="mailto:stoledo@lobarnechea.cl">stoledo@lobarnechea.cl</a>
<b>Subcontratación:</b>	Parcial, previa autorización del I.T.S.
<b>Modalidad de Adjudicación:</b>	Simple
<b>Tipo de Contrato</b>	A precios unitarios

## 15.3. VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN

La vigencia del contrato que se celebre se computará desde la total tramitación del decreto que aprueba el contrato hasta la liquidación de éste.

El plazo de ejecución del contrato será de 36 meses, contados desde la fecha de suscripción del acta de inicio de servicios. Dentro de este plazo se contemplará un plazo máximo de 5 meses para la implementación.

## 15.4. RENOVACIÓN DEL CONTRATO

El contrato podrá ser renovado hasta por 12 meses, previo informe fundado de la Unidad Técnica, 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 el beneficio económico en base a un comparativo de mercado a la fecha de renovación y uno o más de los siguientes criterios:

- Satisfacción de los servicios prestados por el contratista.
- Conducta en el cumplimiento de los servicios o trabajos realizados por el contratista.

## 15.5. SUBCONTRATACIÓN

El contratista podrá subcontratar siempre que sea autorizado por escrito por el municipio a través del I.T.S. del contrato. La subcontratación sólo será parcial, y el subcontratista quedará sujeto a las mismas inhabilidades que el contratista.

Para estos efectos, el contratista deberá presentar una solicitud fundada y acompañar los antecedentes del subcontratista que pretende contratar, en un plazo no inferior a 30 días corridos antes a la fecha en que pretende el ingreso de personal subcontratado. Respecto de esta solicitud, el municipio se pronunciará aceptándola o rechazándola. En el caso que se autorice, el contratista será responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contraídas en virtud de este proceso licitatorio por parte del subcontratista.

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

Si durante el desarrollo del contrato se determinare que el contratista tiene subcontratos no autorizados, el municipio podrá poner término anticipado al contrato, sin que el contratista tenga derecho a indemnización de ninguna especie.

El contratista será responsable de todas las obligaciones contraídas con el municipio, como asimismo del pago de todas las obligaciones laborales y previsionales que el subcontratista no efectúe respecto de los trabajadores que se hubieren desempeñado en la ejecución del contrato.

En caso de subcontratación, siempre se ejercerá el derecho de información. Los de retención y subrogación se ejercerán cuando corresponda.

La subcontratación no podrá significar en caso alguno la cesión o transferencia de las obligaciones que asume el contratista.

El contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de una licitación, y en especial los establecidos en el contrato definitivo, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos podrán transferirse de acuerdo a las normas del derecho común.

#### **15.6. DE LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

Las partes de común acuerdo podrán modificar los servicios, aumentando o disminuyendo en el equivalente de hasta un 30% del monto originalmente pactado. 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°5 "Oferta Económica".

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

#### **15.7. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

A continuación, se indican las obligaciones de las partes, las que, en todo caso, no constituyen una enunciación taxativa, por contenerse en el resto de las bases de licitación obligaciones particulares.

##### **15.7.1. Obligaciones y atribuciones del I.T.S. (inspección técnica del servicio)**

- a) Conocer los documentos que rigen la licitación.
- b) Conocer y aplicar la tabla de multas y sanciones en caso necesario.
- c) Realizar el control de los productos y/o servicios ofertados por el contratista.
- d) Tramitar el pago oportuno de los productos y/o servicios, en la forma y plazos establecidos en las bases de licitación.
- e) Llevar un historial de la ejecución del contrato en el correspondiente libro de servicios que generará al efecto, el que deberá ser en formato autocopiativo, en triplicado, o registrado en un medio electrónico que dé certeza de respaldo y copia a las partes, debiendo registrar en dicho libro toda comunicación entre el inspector y el proveedor contratado.
- f) Crear y mantener actualizado un registro de proveedores que contendrá la información relativa al comportamiento contractual del proveedor.
- g) Requerir toda la documentación que estime pertinente para resguardar la buena ejecución del contrato (ejemplo libro de asistencia, liquidaciones, etc.).

- h) Verificar si es que la factura otorgada con posterioridad a la conformidad en la recepción del suministro de los bienes ha sido objeto de un contrato de factoring, ya sea verificando la existencia de la notificación del mismo realizada por Notario Público, Oficial del Registro Civil, que haya sido remitida al municipio por carta certificada o que conste en el registro electrónico respectivo del Servicio de Impuestos Internos.

#### **15.7.2. Obligaciones del contratista**

- a) Dar oportuno y debido cumplimiento a todas las obligaciones establecidas en el contrato, entendiéndose incluidos en él las Bases Administrativas, Bases Técnicas, anexos, eventuales modificaciones, las aclaraciones y respuestas si las hubo y la oferta presentada, como asimismo cualquier documento que sea parte de las bases de licitación.
- b) Asistir a todas las reuniones de coordinación y control de los bienes y/o servicios que se requieran a través del IT.
- c) Informar a la Municipalidad dentro del plazo máximo de un día corrido de ocurrido el evento que genere dificultades o impedimentos que afecten el cumplimiento eficaz del contrato.
- d) Acusar recibo, por escrito, de toda comunicación que se le haga desde la Municipalidad y dar respuesta a ella en un plazo máximo de 12 horas.
- e) Dar cumplimiento a las leyes laborales y previsionales vigentes respecto de sus trabajadores vinculados al presente contrato.
- f) Dar cumplimiento a las medidas de seguridad para sus trabajadores vinculados al contrato.
- g) Asegurar la continuidad y entrega eficiente del producto.
- h) Todas las demás obligaciones establecidas en las leyes aplicables a la materia y en las presentes bases.
- i) Dar cumplimiento a las instrucciones del I.T. cuando corresponda.

#### **15.8. DEL INICIO DEL SERVICIO**

Previo al inicio de los servicios, el contratista con el I.T.S. del contrato deberán suscribir el Acta de Inicio de Servicio, desde cuya fecha comenzará la ejecución de los servicios. En dicha acta se deberá indicar la fecha en que se suscribe; detallar los documentos que el contratista entrega (los que deben corresponder a los indicados en las bases técnicas, como antecedentes de los profesionales); se determinarán los plazos de las etapas para la implementación, de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.8. de las bases técnicas, cuyo plazo total en ningún caso podrá exceder de 5 meses contados desde la suscripción del acta; fijar email de contacto; designar una contraparte técnica del contratista; y demás indicaciones exigidas en las presentes bases administrativas y técnicas.

#### **15.9. DEL PAGO**

##### **15.9.1. Recepción conforme**

La recepción conforme será realizada por el Inspector Técnico de Servicio (I.T.S.) quien deberá verificar que la correcta ejecución de cada uno de los servicios que contempla la presente licitación, de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.

El I.T.S. deberá solicitar al contratista los antecedentes que a continuación se indican, los cuales son necesarios para generar la Hoja de Entrada de Servicio (HES) y deberán ser adjuntados en el sistema de gestión documental:

- a) Carta solicitud del pago correspondiente al estado de pago del mes ejecutoriado, individualizando todos los antecedentes adjuntos y el factoring si correspondiere, indicando el nombre y Rut de la entidad financiera.
- b) Resumen del estado de pago.
- c) Detalle del Estado de Pago con los ítems y cantidades por cada partida ejecutada.
- d) Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales (F-30).

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

- e) Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y previsionales (F-30-1).
- f) Liquidaciones de sueldo firmadas por los trabajadores.
- g) Planillas de cotizaciones pagadas en Previred o cualquier otro documento que acredite fehacientemente al momento del pago de los servicios, que el contratista está dando cumplimiento a las condiciones salariales ofertadas.
- h) Finiquito de los trabajadores desvinculados durante o antes del periodo a pagar, si corresponde o en su defecto Certificado de Traslado debidamente firmado por el trabajador.
- i) Cualquier otro antecedente que el I.T.S. considere relevante para poder cursar el pago, siempre que sean solicitados en forma previa y con ocasión de un rechazo.

Una vez autorizada la Hoja de Entrada de Servicio (HES) de las solicitudes realizadas por parte del municipio, el proveedor procederá a la emisión de la factura conforme al Reglamento 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), y, conjuntamente, deberá ingresarla este último por el sistema "Mis Pagos" del portal de Mercado Público y remitirla al correo electrónico que indica las presentes bases respecto del responsable del contrato.

#### **15.9.2. Montos y forma de pago**

La implementación se pagará una vez que ésta se encuentre totalmente ejecutada, previa recepción conforme del I.T.S., en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

El licenciamiento de la plataforma se pagará con posterioridad a la implementación, de manera mensual por mes vencido, en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

El soporte de la plataforma se pagará con posterioridad a la implementación, de manera mensual por mes vencido, en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

Las horas hombre para desarrollos adicionales, una vez agotadas las 1.000 horas hombre que se deben contemplar para la contratación, se pagarán con posterioridad a la recepción conforme del I.T.S., respecto de las horas efectivamente realizadas, en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

Los montos que la Municipalidad deba pagar al proveedor serán aquellos que el oferente adjudicado haya señalado en su oferta económica en el anexo N°5 "Oferta económica" o, en su caso y si corresponde, las horas hombre para desarrollos, una vez agotadas las horas hombre determinadas para la contratación, se pagarán de conformidad con las horas efectivamente realizadas.

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 la respectiva factura se realizará en un plazo máximo de 30 días corridos, mediante transferencia electrónica o vale vista virtual en sucursales del Banco Itaú.

Los estados de pago serán considerados como abonos parciales y en ningún caso se estimarán como una recepción parcial o total de obligación cumplida por el contratista.

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

#### **15.10. MULTAS**

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

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

N°	Causal	Unidad	Monto (UTM)
1	Incumplimiento en los plazos establecidos en la carta gantt	Por día de atraso	50
2	Errores en la configuración del sistema, personalización	Por día de atraso en arreglar error, desde fecha de notificación	1
3	Error de acceso al sistema	Por evento	5
4	No realizar las capacitaciones acordadas	Por evento	5
5	No entregar la documentación asociada a las capacitaciones	por evento	5
6	Falla en envío de campaña masiva	Por evento	5
7	Eliminación de un vecino o funcionario de la base por error del sistema o error al momento de la creación	Por contacto eliminado	10
8	Pérdida de datos del sistema (bases de datos, datos de contacto, solicitudes, archivos adjuntos a solicitudes, mensajes)	Por evento	50
9	No envío de una campaña programada	Por evento	5
10	Envío lento de campañas masivas por mailing (tiempo estipulado en bases)	Por cada 30 min de retraso	1
11	Error en ingreso a la plataforma de vecinos	Por evento	5
12	Cualquier error en la plataforma de autogestión del vecino (no se pueden ingresar consultas, no se puede recibir/enviar mensajería, no permite actualizar/ingresar datos de contacto, no se puede crear usuario nuevo, falla en el sistema de formularios)	Por evento	1
13	Incumplimiento de SLA	Por día de retraso en el tiempo de respuesta	1
14	Almacenamiento incorrecto de datos que ensucien las bases (que no siga el orden que se establece) o las desordene	Por evento y por dato errado	1
15	Caídas de las páginas de gestión o autoatención	Por hora de indisponibilidad	1
16	No informar al I.T.S. de actualizaciones o cambios programados que puedan afectar el servicio	Por evento	5
17	Falla en manejo de bases de datos (categorización, filtros, segmentación)	Por evento	10
18	Cuando la información ingresada al sistema (por un formulario u otro medio), no se almacene correctamente y se pierda	Por evento	5
19	No responder al I.T.S. según lo estipulado en la relación de soporte	Por hora de retraso	1
20	Error en descarga o traspaso masivo de datos	Por evento	10
21	Error en modificación de flujo o creación de nuevo	Por evento	1
22	Incumplimiento del UpTime mencionado en las bases	Por mes	5
23	No cumplir el cronograma de integraciones descrito en las bases	Por integración y Por día de retraso	5
24	No cumplimiento de la cláusula de confidencialidad	Por evento	50
25	No cumplir con las funcionalidades mínimas demostradas en la evaluación de la licitación y requeridas del sistema	Por falta de funcionalidad por día	1
26	Falla en el sistema de alertas de solicitudes	Por evento	1
27	Descoordinación/ incomunicación de los diferentes "módulos" del sistema entre sí	Por evento	5
28	No contar con el ambiente de pruebas para realizar cursos	Por evento	1
29	No proveer del soporte técnico presencial cuando sea solicitado	Por evento	1
30	Envío de personal técnico no autorizado por el I.T.S.	Por evento	5
31	Falla en el sistema de administración de usuarios y Log de transacciones	Por evento	1
32	No dar respuesta a algún requerimiento efectuado por el I.T.S. dentro del plazo de 3 horas (excepto plazo de SLA)	Por hora	1
33	Se presenta un desarrollo distinto al aceptado por el I.T.S.	Por evento	1
34	No certifica dentro de plazo los nuevos desarrollos.	Por día	1

N°	Causal	Unidad	Monto (UTM)
35	No contar con los perfiles necesarios para el paso a producción	Por evento	1

Las multas deberán pagarse en Tesorería Municipal, en moneda nacional de acuerdo con el valor UTM observado al día del pago de la multa. El monto de las multas cursadas no podrá ser superior al 5% del monto total de contrato.

#### 15.11. DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS

En caso de incumplimiento por parte del contratista de una o más obligaciones establecidas en las bases y en el contrato, la Municipalidad podrá aplicar multas y/o terminar anticipadamente el contrato. El proceso de aplicación de multas es el siguiente:

- a) En aquellos casos en que el I.T.S. tomare conocimiento de cualquier hecho que pudiera significar un incumplimiento contractual contemplado en el catálogo de multas contenido en el pliego licitatorio, dejará constancia de ello, en un plazo máximo de 10 días hábiles, en un informe fundado, el que deberá ser remitido al Director de la unidad técnica, quien en base a dichos antecedentes podrá notificar al contratista mediante oficio, si procediere, del eventual incumplimiento detectado. Para estos efectos el director contará con el mismo plazo para el envío del oficio al contratista.
- b) El oficio deberá ser remitido al contratista mediante carta certificada, no obstante lo anterior, el I.T.S. deberá adjuntar los antecedentes en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en el banner de multas del contrato.
- c) El proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la notificación del oficio, de acuerdo con el procedimiento del artículo 46 de la ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para presentar sus descargos en oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Vencido el plazo sin presentar descargos, la unidad técnica responsable podrá disponer la aplicación de la multa, mediante el acto administrativo suscrito por el director de la unidad técnica.
- d) Si el contratista hubiera presentado sus descargos en tiempo y forma, la unidad técnica tendrá un plazo de hasta 5 días hábiles a contar de la recepción de los descargos en oficina de partes, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente
  - i. En caso de acoger totalmente los descargos efectuados por el contratista, se comunicará mediante oficio del director de la unidad técnica, el cierre del proceso sancionatorio sin multa.
  - ii. Por el contrario, en caso de acoger parcialmente o rechazar los descargos evacuado por el contratista, la unidad técnica procederá a dictar el acto administrativo correspondiente, que dispone la aplicación de la multa. Con todo, dicho acto administrativo deberá a lo menos, detallar los incumplimientos verificados por los cuales procede la sanción, los descargos del contratista y los fundamentos legales y contractuales por los cuales se rechazan total o parcialmente los descargos.
- e) En el caso de aplicar la sanción, el acto administrativo respectivo se notificará a través de Carta Certificada, conforme al artículo 46 de la ley 19.880, siendo además publicada oportunamente en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública.
- f) Contra la sanción que se hubiere cursado procederán los recursos establecidos en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- g) El recurso de reposición será resuelto mediante el respectivo acto administrativo de la Dirección que dispuso la aplicación de la sanción, previa visación de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos. Si se hubiere interpuesto recurso jerárquico la Dirección de

Asesoría Jurídica será la responsable de informar y proponer al Alcalde el decreto que se pronuncia al respecto, del plazo de 30 días hábiles.

- h) Las multas estarán establecidas en las Bases Administrativas, indicándose expresamente los hechos y circunstancias que constituirán infracción a las obligaciones y el monto aplicable. Dicho monto deberá ser proporcional al incumplimiento.

Las notificaciones a que se refiere este procedimiento se practicarán en conformidad a los artículos 46 y 47 de la Ley N°19.880.

### **15.12. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO Y SU PROCEDIMIENTO**

Sin perjuicio del plazo de vigencia estipulado en el contrato, la Municipalidad, podrá poner término anticipado al contrato por resciliación o mutuo acuerdo, o unilateralmente, sin forma de juicio y por decreto fundado, en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista. Se entenderá que el contratista incumple gravemente sus obligaciones si:
- Acumular un monto total equivalente al 5% del monto total del contrato en multas ejecutoriadas durante la vigencia del contrato.
  - Tener subcontratos no autorizados por el municipio.
  - Mantener multas impagas al 5 día hábil desde que estas debieron ser pagadas.
  - Filtración de datos personales de vecinos (bases de datos), por causas imputables al contratista.
  - No cumplir con la infraestructura tecnológica.
  - No poder realizar la carga de datos inicial.
  - Falsificación o adulteración de los documentos requeridos para cursar el estado de pago.
  - Si el adjudicatario no responde dentro del plazo de 72 horas cualquier observación del municipio.
- b) Por infringir las obligaciones relativas al pacto de integridad y al manual de prevención del delito, tanto del contratista, si lo tuviere, como del municipal, aprobado por Decreto DAL N°1301 del 18 de noviembre de 2021.
- c) La incapacidad del adjudicatario para seguir adelante con sus obligaciones, debido a problemas internos u otros, como la quiebra de la empresa o de alguna de las empresas que formen parte de la U.T.P. respectiva, si corresponde, de conformidad con la Ley 20.720.

El procedimiento para disponer el término anticipado del contrato será el siguiente:

- a) En aquellos casos en que el I.T.S. tomare conocimiento de cualquier hecho que pudiera significar un incumplimiento contractual contemplado en el catálogo de causales de término anticipado contenido en el pliego licitatorio, dejará constancia de ello, en un plazo máximo de 10 días hábiles, en un informe fundado, el que deberá ser remitido al Director de la unidad técnica, quien en base a dichos antecedentes podrá notificar al contratista mediante oficio, si procediere, del eventual incumplimiento detectado. Para estos efectos el Director contará con el mismo plazo para el envío del oficio al contratista.
- b) El oficio deberá ser remitido al contratista mediante carta certificada.
- c) El proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la notificación del oficio, de acuerdo con el procedimiento del artículo 46 de la ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para presentar sus descargos en oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Vencido el plazo sin presentar descargos, la unidad técnica responsable elaborará un informe que será remitido al Alcalde para que este disponga el término anticipado del contrato, mediante el acto administrativo correspondiente.

- d) Si el contratista hubiera presentado sus descargos en tiempo y forma, la unidad técnica elaborará un informe, que será dirigido al Alcalde, en un plazo de 5 días hábiles a contar de la recepción de los descargos en oficina de partes, proponiendo que estos sean rechazados o acogido. En estos casos el Alcalde podrá:
- i. Acoger totalmente los descargos efectuados por el contratista, lo que se comunicará mediante decreto el cierre del proceso sancionatorio sin que proceda el término anticipado del contrato.
  - ii. Por el contrario, en caso de rechazar los descargos evacuados por el contratista, el Alcalde procederá a dictar el acto administrativo correspondiente, que dispone el término anticipado del contrato. Con todo, dicho acto administrativo deberá a lo menos, detallar los incumplimientos verificados por los cuales procede el término anticipado, los descargos del contratista y los fundamentos legales y contractuales por los cuales se rechazan los descargos y disponer el cobro de la garantía de fiel cumplimiento.
- e) En el caso de disponer el término anticipado del contrato, el acto administrativo respectivo se notificará a través de Carta Certificada, conforme al artículo 46 de la ley 19.880, siendo además publicada oportunamente en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública. La carta certificada se remitirá al domicilio que el contratista haya señalado al celebrar el contrato
- f) Contra el término anticipado procederá sólo el recurso de reposición de conformidad con lo establecido en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Si se tratase de la causal de resciliación o mutuo acuerdo, la aceptación por parte del contratista se realizará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación, materializando su decisión por medio del documento que se suscribe para el efecto.

Con todo, y tal como lo dispone la normativa de compras públicas, en caso de incumplimiento del contratista de las obligaciones que le impone el contrato y las presentes bases, la Municipalidad estará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento o garantía de correcta ejecución del contrato administrativamente y sin necesidad de requerimiento, ni acción judicial o arbitral alguna. Con todo, no se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento o garantía de correcta ejecución en los casos en que la contratación termine anticipadamente por razones no imputables al contratista.

En caso de fallecimiento del contratista contratado como persona natural, se procederá a la liquidación anticipada del contrato, y si ella arroja un saldo a favor del contratista, ésta será entregada a sus herederos conjuntamente con la garantía, si procediera, una vez suscrita la liquidación correspondiente, desde que según la norma aplicable a la sucesión correspondiente lo permita.

### **15.13. LIQUIDACIÓN Y FINIQUITO CONTRACTUAL**

La liquidación es el documento generado por la Municipalidad con o sin acuerdo del contratista, por el que el mandante consigna todos los estados de pago cursados, el cobro de multas si existieron, y la forma de haberse pagado dichas multas por parte del contratista. Este documento deberá ser confeccionado y tramitado por la unidad requirente, dentro del plazo de 90 días corridos contados desde el término del contrato, normal o anticipado.

La liquidación se notificará por alguno de los medios establecidos en el artículo 46 de la Ley N°19.880, en el domicilio contractual del proveedor, y su aprobación se hará sin perjuicio de que el contratista pueda hacer valer, por su parte, los recursos que le otorgue el ordenamiento jurídico.

El contratista podrá realizar observaciones al documento de liquidación dentro del plazo de 10 días corridos desde que es notificado de esta. Las observaciones podrán ser ingresadas a la Oficina de Partes del municipio. Dichas observaciones podrán ser o no acogidas por el Municipio. En caso de

existir descargos, y luego de transcurrido el plazo para ello, la Municipalidad emitirá un acto administrativo en que constará la liquidación resuelta, disponiendo el oferente de los recursos establecidos en las leyes para su oposición. La garantía de fiel cumplimiento se mantendrá vigente y se devolverá al proveedor dentro de los términos establecidos en el numeral 2. de las presentes bases.

Si el contratista no ha presentado observaciones, firmará la liquidación y el correspondiente finiquito contractual, renunciando a cualquier ulterior reclamo ante la Administración o ante la justicia ordinaria. De esta forma, se emitirá un acto administrativo en que constará la liquidación y el finiquito correspondiente.

El proveedor, una vez firmada la liquidación y el finiquito contractual, podrá solicitar la devolución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, aun con anterioridad a lo dispuesto en las presente bases, toda vez que no existirían obligaciones posteriores a la ejecución del contrato pendientes, no existiendo razón para la retención de la caución.

#### **15.14. PACTO DE INTEGRIDAD**

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en presente proceso concursal, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones que están contenidas en el mismo.

Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

- a) El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
- b) El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- c) El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.
- d) El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, principio de buena fe, moral, buenas costumbres y transparencia en el proceso licitatorio.
- e) El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y el o los contratos que de ellos se derivasen.
- f) El oferente se obliga y acepta asumir las consecuencias y sanciones previstas en las presentes bases, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
- g) El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna, en términos técnicos y económicos ajustados al mercado, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones ofertadas.
- h) El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con

que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

- i) El oferente no podrá comunicarse con el funcionario responsable o cualquier funcionario municipal que tenga información respecto de la licitación, si no es a través del Sistema de Información.

#### 15.15. DEL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN

En el evento que se comprobare que el adjudicatario o diversos oferentes han incurrido en “prácticas corruptas”, “prácticas fraudulentas” o “prácticas colusorias” sea con respecto al proceso de selección o con respecto a la adjudicación, el mandante rechazará de plano la propuesta o la adjudicación o pondrá término al contrato anticipadamente, haciendo efectiva la garantía de fiel cumplimiento en forma administrativa, sin necesidad de resolución judicial previa. Para estos efectos, se entenderá por “práctica corrupta” todo ofrecimiento, suministro o aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor con el fin de influir en la actuación de un funcionario en el proceso de selección o en la ejecución del contrato. Por “práctica fraudulenta” toda tergiversación con el fin de influir en la ejecución de un contrato en perjuicio del mandante, y por “práctica colusoria”, sea con anterioridad o con posterioridad a la presentación de las ofertas, los acuerdos entre consultores con el propósito de establecer precios a niveles artificiales y no competitivos que priven al mandante de las ventajas de la competencia libre y abierta.

#### 15.16. DEL MANUAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO

El contratista, a pesar de contar un Manual de Prevención del Delito propio, deberá adherir expresamente al Manual de Prevención del Delito del municipio, aprobado por el Decreto DAL N°1301 de fecha 18 de noviembre de 2021, y que constituye parte integrante del presente proceso licitatorio.

#### 15.17. DOMICILIO DE LAS PARTES

Las partes fijarán su domicilio en la comuna de Lo Barnechea, sometiéndose a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de Santiago. Lo anterior sin perjuicio de las facultades de la Contraloría General de la República en cumplimiento de sus funciones.

### BASES TÉCNICAS “IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE GESTIÓN DE VECINOS”

#### 1. GENERALIDADES.

Una de las áreas de la Municipalidad es la de *Experiencia del Servicio*, quienes tienen como meta trabajar siempre para la generación de más y mejores interacciones, acercando al vecino a la labor municipal, ofreciendo servicios y productos de su interés y manteniendo el contacto constante con ellos.

Para lograr esto, nuestro objetivo es contar con un sistema ordenado y sistematizado que permita almacenar los datos de los vecinos y sus preferencias, hacer gestión y seguimiento de las solicitudes, reclamos y felicitaciones de los vecinos, manejar la comunicación con los vecinos a través de diferentes medios y estar en constante evaluación de la labor municipal de cara al vecino para hacer mejoras constantes y continuas.

El sistema explicado en este documento y los servicios requeridos deberán estar disponibles una vez se inicie el período de uso del sistema. Se ha planificado que el servicio empiece a ser operado y explotado en ambientes productivos después de máximo 5 meses desde la fecha del Acta de servicio.

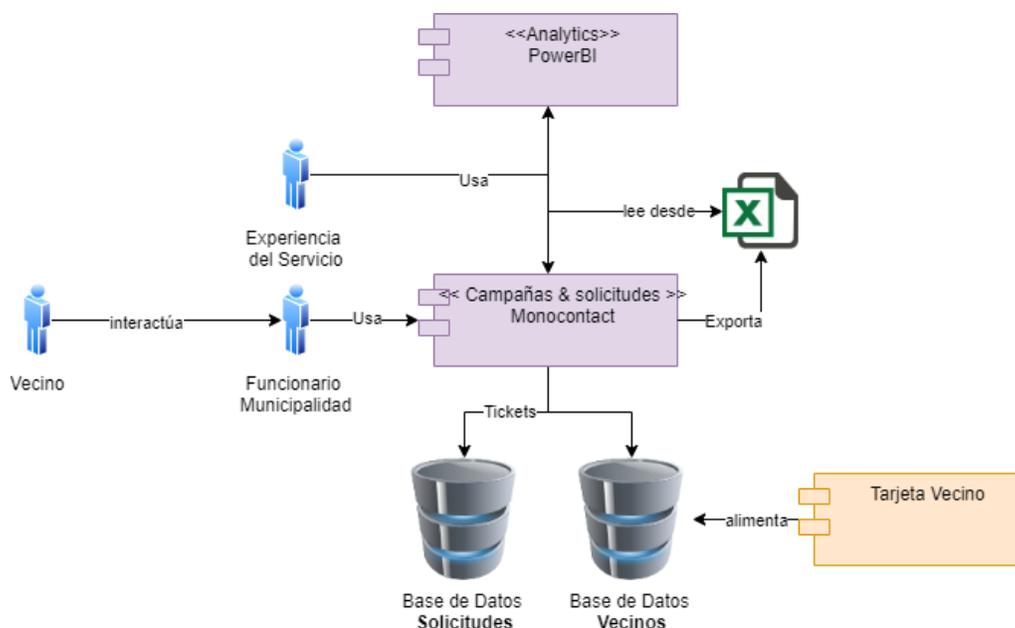
### 1.1 Situación Actual.

El objetivo de esta sección es explicar la situación actual de la Municipalidad, con respecto a la plataforma tecnológica que es utilizada para apoyar algunos de los *procesos de negocio* de la Municipalidad, con énfasis en aquellos que son de responsabilidad del área *Experiencia del Servicio*, y donde se interactúa con el vecino.

Dentro de los procesos se pueden destacar los siguientes:

- Comunicación con los vecinos a través de *campañas* masivas por mail.
- Registro y seguimiento de las solicitudes simples de los vecinos<sup>1</sup> (por ejemplo, solicitud de poda de árbol, notificación de vereda en mal estado, desratización, etc.) a través de la plataforma *Monocontact*.
- Creación de formularios electrónicos personalizados y recepción de respuestas a consultas a los vecinos mediante ellos.

La siguiente figura ilustra los componentes de la plataforma actual y cómo los distintos actores de la municipalidad interactúan con ellos:



En esta figura, se pueden destacar las siguientes relaciones:

- El vecino interactúa en la actualidad con funcionarios municipales, sólo de manera presencial, por teléfono a través del call center, o por correo electrónico a través de alguna de las múltiples cuentas de correo de la municipalidad.
- El funcionario, al interactuar con el vecino, registra los datos del vecino si no existen ya, a través de la creación de una solicitud en el sistema Monocontact, o bien, le ayuda a ingresar alguna solicitud.

<sup>1</sup> En jerga más técnica, estas actividades corresponden a hacer seguimiento a diversos procesos de negocio a través de una herramienta que gestiona dichos flujos específicamente, de una manera similar a un BPM, sin serlo.

- iii. Los funcionarios de la municipalidad que trabajan en el área de *Experiencia del Servicio*, consultan datos del vecino, o las solicitudes realizadas, ingresando al sistema web *Monocontact*.
- iv. El sistema *Monocontact* almacena la información en una base de datos propietaria en donde en particular se almacena la información de los vecinos, las solicitudes realizadas (en forma de Tickets) y las respuestas a los formularios respondidos por los vecinos. Toda esta información exportable en archivos CSV (*Comma Separated Value*)
- v. Existen otras maneras en que el vecino puede interactuar con la Municipalidad de manera más directa (sin el intermediario de un funcionario), como son portales web para tramitar documentos y permisos, agendar horas de atención, entre otras; pero estas interacciones son gestionadas de manera independiente al sistema *Monocontact*. Esto es algo que debe cambiar con el nuevo sistema, para que al menos se visualice la gestión en un mismo sistema.

### **1.1.1 Gestor de Campañas.**

Actualmente la Municipalidad de Lo Barnechea trabaja con la plataforma *Monocontact*, la que permite gestionar los contactos de los vecinos (datos personales y de contacto tales como el mail, o sus teléfonos), hacer envíos masivos de campañas por correo electrónico, crear y gestionar las solicitudes y formularios para que los vecinos interactúen con la municipalidad.

En la actualidad, respecto a la gestión de contacto y el envío de campañas masivas:

- a) Hay aproximadamente 163.000 contactos existentes, de los cuales 90.000 tienen correo de contacto.
- b) Estos contactos se importan de manera individual o masiva, a través de carga directa o lectura desde otros sistemas.
- c) Se realizan aproximadamente 30 envíos de correos mensuales, dentro de los cuales en promedio son 10 a base completa (90.000 contactos), 3 son a bases medianas grande (entre 90.000 y 15.000 contactos), 8 son a bases medianas chicas (Entre 15.000 y 1.000 contactos) y 7 son a bases chicas (menos de 1.000 contactos)
- d) Este sistema permite armar por bloques (segmentos) mailings masivos donde se pueden linkear imágenes, videos, formularios, etc.
- e) El segmento al cual se envía el mail se determina en base a filtros de atributos de cada vecino (edad, género, cuadrante geográfico principalmente)

### **1.1.2 Gestor de Solicitudes.**

Una actividad importante y realizada frecuentemente por los vecinos corresponde a la realización de diversos tipos de solicitudes. Estas pueden realizarse a través de un funcionario o a través de formularios web. En este contexto, se puede destacar que:

- a) El sistema permite la creación y gestión de solicitudes, donde se pueden adjuntar imágenes, agregar comentarios, cambiar el estado en que se encuentra y asociar el caso a un vecino en específico.
- b) Internamente las diferentes solicitudes se asocian a funcionarios específicos encargados de la gestión, en plazos definidos. Esta asignación se debe configurar de manera manual cada vez que un funcionario nuevo se suma a la gestión.
- c) Los vecinos realizan aproximadamente 700 solicitudes mensuales, las que van creciendo mensualmente. Estas solicitudes son peticiones relativamente simples de los vecinos que requieren de la ejecución de una labor por parte de un equipo específico o son consultas de resolución inmediata. Por el momento no se gestionan por este medio solicitudes que requieran flujos de trabajo más complejos internos (más de una derivación).
- d) En cuanto a los formularios, el sistema permite una vez armados compartirlos con un link público y recopilar respuestas. Estos son usados para muchos usos, que no necesariamente tienen que ver con solicitudes.

Respecto a las solicitudes el nuevo sistema debe poder trazar de manera simple y dinámica los flujos de trabajo, donde se pueda involucrar a más de un gestor, haciendo flujos más completos y que sean fáciles de modificar (y crear nuevos).

### **1.1.3 Mensajería de SMS.**

Contamos con una mensajería masiva de texto, que se utiliza solamente para enviar información puntual a público usuario de ese medio. Se hace máximo 1 envío mensual a 14.000 personas aproximadamente.

Para el envío de mensajes se utiliza la plataforma Celcom, la cual funciona cargando bases de datos manualmente que son extraídas de Monocontact. Por el momento se han realizado envíos reducidos ya que no se quiere abusar de este medio y ser invasivo con los vecinos. Se ha utilizado principalmente para temas COVID, promoción del nuevo número gratuito de salud, entrega de cajas, registro social de hogares, aviso de beneficios sociales, entre otros. Pero es bueno considerar este medio como opción para instancias de urgencia (por ejemplo, en algún desastre natural puede informarse por SMS).

Este sistema seguirá funcionando de manera independiente, al menos en un inicio, por lo que el traspaso de datos para hacer el envío (números de teléfono) debe sea fácil y rápido desde el nuevo sistema.

### **1.1.4 Call Center.**

El sistema de *Call Center* es de gran importancia municipal, ya que es uno de los canales principales que los vecinos usan para comunicarse con la Municipalidad, recibir información, y resolver dudas. El sistema de call center permite atender llamadas desde un número genérico por medio de varios teléfonos y extraer estadísticas asociadas de uso, por ejemplo:

- a) Cantidad de llamadas recibidas.
- b) Llamadas contestadas.
- c) Duración de las llamadas.
- d) Tiempos de espera en línea antes de comunicarse con telefonista.
- e) Cantidad de llamadas recibidas de manera simultánea en un período de tiempo.

Actualmente se reciben aproximadamente 400 llamadas diarias, contestadas por 4 funcionarios enfocados en esta labor.

Hoy el sistema funciona de manera separada al sistema Monocontact que tiene los datos de los vecinos y no existe ninguna integración automatizada que permita extraer la información estadística recolectada hacia otro sistema.

## **1.2 Situación requerida.**

En esta sección se presenta la situación deseada y que se requiere de la nueva contratación, por un lado, desde el punto de vista práctico, funcional, es decir, se describen las nuevas capacidades funcionales que se necesitan para mejorar y perfeccionar los actuales procesos de negocio; por otro lado, se describe una *visión de la solución* que agrupa estas capacidades funcionales deseadas en módulos funcionales.

### **1.2.1 Necesidad**

Como área de *Experiencia del Servicio* se requiere contar con una solución que permita gestionar las interacciones de los vecinos, respondiendo a todos los requerimientos de los vecinos en tiempo y forma, de manera que se sientan importantes, escuchados y representados por la Municipalidad.

- a) Se necesita tener la capacidad de **entenderlos** y tener las herramientas para dar respuesta a sus consultas a través de un servicio único que centralice las interacciones y estados de sus requerimientos, independiente del canal de atención utilizado;

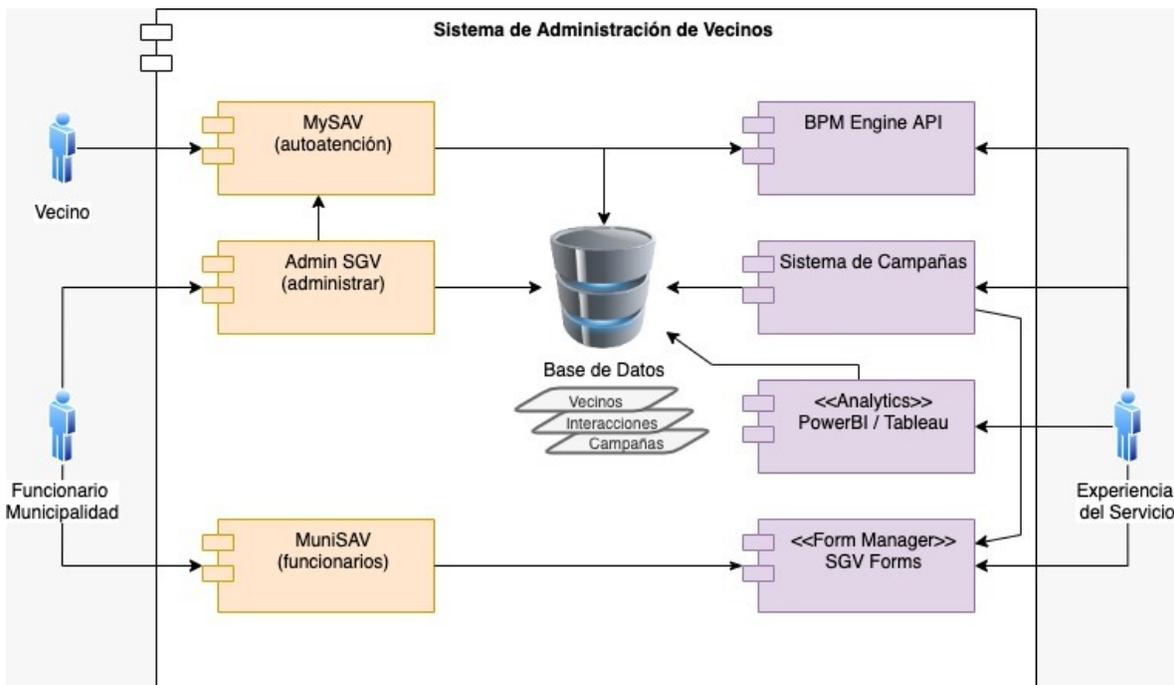
- b) Se requiere un servicio que tenga la capacidad de **apoyar** en la gestión y ejecución de los procesos internos, responder a los vecinos y cumplir con la promesa de atención y expectativas del vecino;
- c) un servicio que nos permita **entender** a nuestros vecinos en base a su comportamiento de manera de poder ofrecerles cada día mejores servicios y de manera proactiva;
- d) que nos permita además **comunicarnos** con los vecinos, informar campañas y entregar recomendaciones de beneficios por diferentes canales.
- e) una herramienta de fácil uso para apoyar la atención presencial y telefónica, que permita ingresar la atención (vecino, tema por el que se acercó, resolución) o la eventual solicitud.
- f) una sola herramienta que condense las interacciones de vecinos, independiente de por donde sean gestionadas, para que en caso de un vecino acercarse por cualquier medio de atención (call center, presencial, mail de contacto, etc) se le pueda dar información sobre el estado de su caso.
- g) Respecto a aspectos funcionales, una necesidad importante es la de poder manejar y hacer cambios en el sistema de manera simple y rápida sin necesitar la ayuda de terceros. Ejemplos de esto son: modificación de los flujos de trabajo y de los roles asociados, creación de nuevos perfiles de acceso a funcionarios, modificar el acceso a funcionalidades para un perfil dado, creación/modificación de nuevas categorías organizacionales en el sistema, creación de una campaña o formulario, entre otros.
- h) En la misma línea, la solución deberá poder avanzar con la Municipalidad en los cambios, teniendo la posibilidad técnica de crecer y coordinarse con otras herramientas de gestión y administración.

Esperamos con todo esto, lograr tener vecinos más satisfechos con la atención municipal, capaces de autogestionar sus solicitudes, informados de la labor y servicios que le ofrecemos, siendo cada vez vecinos más activos y participativos.

### **1.2.2 Visión de la solución.**

Este sistema de gestión de vecinos (**SGV o SAV** de ahora en adelante) debe entonces considerar un conjunto de soluciones relacionadas a la gestión de la información de los vecinos de Lo Barnechea: sus contactos, interacciones, atenciones, solicitudes, preferencias y la comunicación entre ellos y la municipalidad.

Se ha concebido una visión de la solución desde un punto de vista puramente funcional, sin desmedro de que pueda ser inspiracional para una solución técnica. Esta visión de solución se presenta en términos de un sistema compuesto por módulos, como se ilustra en la siguiente figura:



Como puede observarse en la figura, todos los módulos se encuentran contenidos dentro de un módulo de mayor alcance definido como *Sistema de Administración de Vecinos* que representa conceptualmente la solución que hemos visualizado. Cada módulo (o submódulo) representa una abstracción que consolida o agrupa un conjunto de funcionalidades que son requeridas por uno o más actores.

El *Sistema de Administración de Vecinos* debe actuar como una herramienta de gestión interna fácil de administrar<sup>2</sup>, que permita gestionar las interacciones entre los vecinos y la municipalidad a través de sus distintos canales de atención, así como realizar un análisis de la información, ojalá en tiempo real y retroactiva, para mejorar los procesos.

El sistema debe ser web/responsive. A su vez la configuración, administración y uso de la plataforma, es decir, de cada uno de los módulos, debe poder realizarse de manera sencilla y directa, en ningún caso requiriendo que el usuario del módulo deba solicitar a la empresa proveedora que realice dichas operaciones. Por ejemplo, para crear un usuario nuevo.

Desde el punto de vista de los procesos directamente relacionados con la interacción entre la Municipalidad y los vecinos, se consideran los siguientes módulos:

- MySAV.** Este módulo representa al sistema a través del cual los vecinos pueden interactuar (ya sea por una computadora o su teléfono) con la municipalidad, realizando diversas acciones personales.
- MuniSAV.** Este módulo, la contraparte de MySAV, es usado por los funcionarios de la municipalidad para interactuar con los vecinos, y dar atención a sus solicitudes.
- Admin SGV.** Este módulo permite a funcionarios de la municipalidad realizar tareas de gestión sobre el SAV, como por ejemplo, administrar los perfiles y usuarios del sistema completo, crear flujos de trabajo e intervenir en los procesos de negocios definidos.

Estos módulos finalmente se diferencian por el perfil de usuario, pero todos debiesen acceder por la web a través de un login o similar.

<sup>2</sup> Esto se refiere a la calidad de la usabilidad entre el sistema y quienes lo operan.

Los front de esas herramientas deberán poder adecuarse gráficamente al diseño que la Municipalidad indique, luego de acordarlo con la empresa. Esto especialmente para el acceso del vecino.

La atención a los vecinos, así como la realización de otras diversas actividades se sustentan con otros sistemas propietarios que aparecen en el lado derecho de la figura:

- i. **Orquestador de Procesos.** Este módulo debe permitir modelar y ejecutar procesos de negocio. Si bien se habla de un módulo BPM, no es necesario que la solución lo posea. Lo que se necesita poder hacer es diagramar flujos de procesos orientados a la resolución de casos, de gestión de campañas, etc. Es decir, en concordancia con las otras funcionalidades descritas. Además, en la visión de la solución, existe un cierto grado de interacción con otras plataformas que se espera pueda realizarse consumiendo una API.
- ii. **Sistema de Campañas.** Módulo encargado de todas las funcionalidades asociadas a la gestión y ejecución de campañas.
- iii. **Analytics.** Sistema responsable de realizar análisis estadísticos de datos para apoyar la toma de decisiones en general. En la actualidad se cuenta con un sistema llamado Power BI, de Microsoft, que pudiese ser utilizado para este efecto.
- iv. **Gestor de Formularios.** Este módulo debe permitir crear formularios, con interfaz web, que puede ser enviado a usuarios, y cuyas estadísticas se puedan descargar fácilmente en formato Excel o similar.

A continuación, se describen estos módulos con un nivel adicional de detalle, en el cual se hace referencia a las expectativas funcionales que cada módulo debiera proveer:

#### 1.2.2.1 Portal de vecino (MySAV)

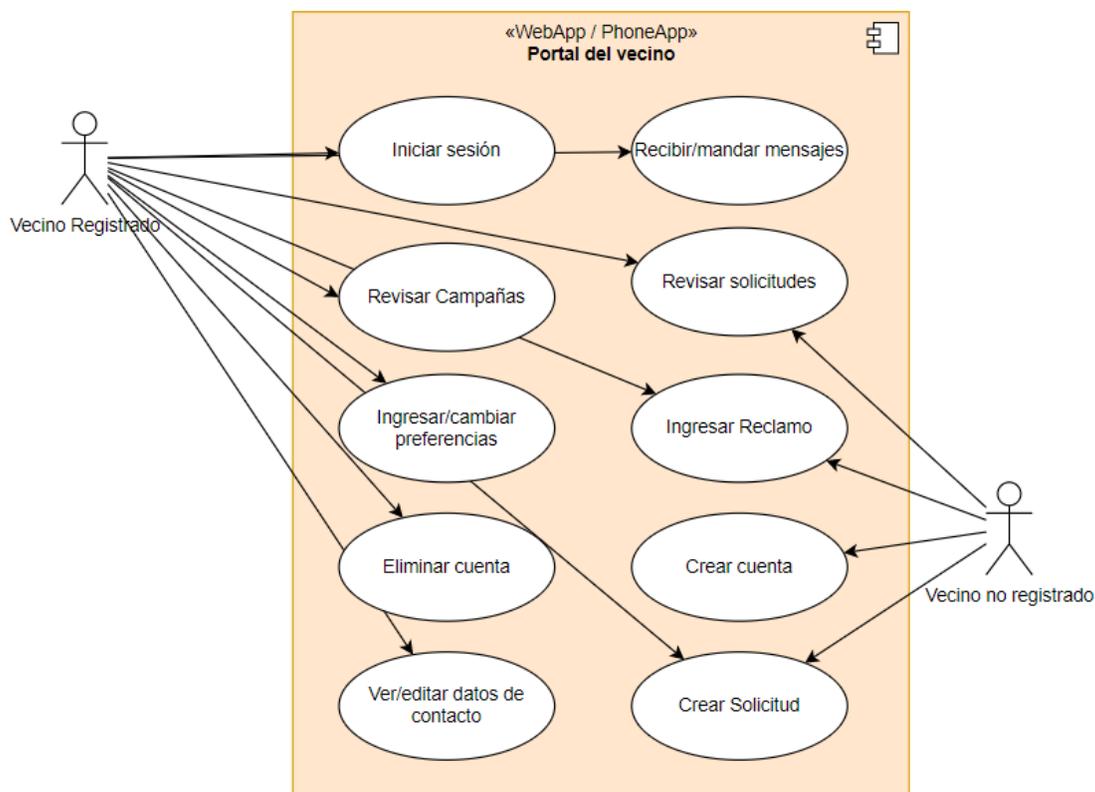
Se requiere una herramienta/canal de autogestión externa para los vecinos en la cual puedan contactarse con la Municipalidad y hacer seguimiento de las interacciones que por allí se gestionen. Específicamente, en el portal se deben visualizar los datos de contacto del vecino que accede y completar o actualizarlos, visualizar campañas, acceder a formularios activos y completarlos, ingresar solicitudes, ver las que ya han hecho y ver el estado de estas, elegir o modificar preferencias (Queremos saber qué temas le interesan más a cada vecino, para luego poder segmentar de mejor manera las audiencias de cada campaña), contactar (o ser contactado) a la Municipalidad.

El módulo de autogestión debe cumplir con lo siguiente:

- a) A un vecino no registrado (o invitado) debe permitirle lo siguiente:
  - i. Registrarse en el sistema,
  - ii. Ingresar consultas,
  - iii. Ingresar reclamos,
  - iv. Ingresar felicitaciones,
  - v. Ingresar solicitudes,
  - vi. Revisar el estado de sus interacciones (solicitudes, consultas, reclamos, felicitaciones, etc.) de alguna manera segura (a través de un número de caso recibido en el correo, por ejemplo)
  - vii. Contestar encuestas de satisfacción y formularios.
  - viii. Revisar campañas vigentes
- b) A un vecino registrado debe permitirle lo siguiente:
  - i. Realizar las mismas funcionalidades que puede realizar un vecino *invitado*.
  - ii. Actualizar sus datos de contacto,
  - iii. Indicar sus intereses y preferencias sobre la información que quiere recibir,
  - iv. Revisar el historial y estado de sus interacciones (solicitudes, consultas, reclamos, felicitaciones, etc.) sin necesidad de tener el número de caso
  - v. Iniciar y cerrar una sesión en el sistema,

**ALCALDIA  
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS  
DEPTO. DE LICITACIONES**

- vi. Darse de baja del sistema (sólo de manera lógica)
- vii. Recibir y mandar mensajes desde la plataforma
- viii. Contestar encuestas y formularios con datos prellenados (información de contacto)



- c) En cuanto al acceso al sistema, para la creación de una cuenta se le deben pedir los mismos datos que caracterizan a un vecino (explicado en la sección 2.1.1), más la creación de una contraseña (sistema seguro de acceso y resguardo de datos). Como invitado debe pedir al menos los siguientes datos:
- i. Rut
  - ii. Nombre
  - iii. Apellido paterno
  - iv. Apellido materno
  - v. Mail
  - vi. Teléfono
  - vii. Dirección
- d) El portal debe tener un sistema seguro de ingreso para resguardar los datos e información de cada vecino en su sesión  
Deben existir las siguientes secciones:
- i. Sección para ingresar solicitudes, revisar estado de solicitudes anteriores, acceder a la mensajería de cada caso y a la encuesta asociada al final de cada uno de ellos. Como referencia, actualmente existe un portal de trámites que lista los servicios de cada Dirección a través de formularios si así se requiere (<https://tramites.lobarnechea.cl>). Este portal se espera pueda ser absorbido por el Portal de vecinos, en una etapa posterior al primer lanzamiento.
  - ii. Sección de preferencias. Esta sección debe permitir a los vecinos marcar sus preferencias de temas que quisiesen estar al tanto (de servicios municipales). En función a estas preferencias, los vecinos deben automáticamente vincularse o

- desvincularse a los grupos/segmentos de preferencia para su uso interno (envío de campañas con filtros).
  - iii. Sección de datos del vecino. En esta sección el vecino podrá visualizar los datos de contacto que el sistema guarda de él y podrá modificarlos de ser necesario. Al modificarlos, el sistema debe siempre pedir confirmación, indicando que los datos anteriores serán reemplazados.
  - iv. Sistema de campañas y formularios. Sección donde visualizar campañas actuales y formularios activos, y que permita la interacción con ellos de los vecinos.
- e) El sistema debe permitir incorporar nuevas entidades o procesos en el futuro de ser necesario.
  - f) Todos los datos del vecino deben ser modificables por los administradores del sistema por parte de la Municipalidad.
  - g) El acceso al portal debe ser web responsive. Especialmente interesa que la navegación por celular sea amigable y simple.
  - h) Ya que la sección de solicitudes debe incluir la funcionalidad de mensajería, para que en caso de dudas los equipos técnicos le puedan escribir al vecino, y estos contestar, debe haber algún sistema de alertas para ambos lados que indique que hay un mensaje pendiente de respuesta. (esto puede estar linkado a una alerta por correo al mail que indique el vecino)

#### 1.2.2.2 MuniSAV para funcionarios municipales.

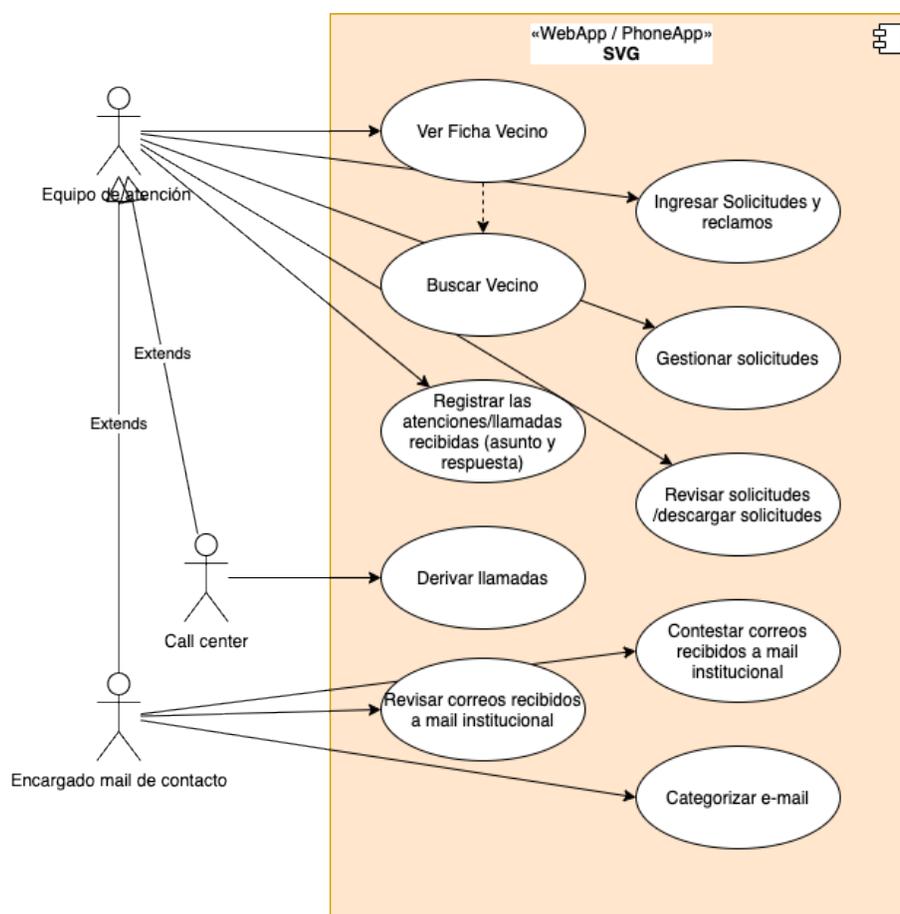
El SGV debe permitir a funcionarios de la municipalidad:

- a) Gestionar campañas orientadas a los vecinos,
- b) Crear formularios que puedan ser publicados en la plataforma
  - i. Crear formulario
  - ii. Gestionar la duración o vida activa de un formulario,
  - iii. Visualizar datos de formularios respondidos,
- c) Ingreso y gestión de solicitudes o consultas por vecinos
  - i. Asignar criticidad o importancia de ser necesario
  - ii. Asignación de categoría (previamente definidas)
  - iii. Asignación de responsables y supervisores por caso
  - iv. Relacionar tickets asociados a una misma incidencia/consulta de un mismo vecino.
  - v. Separar caso en varios casos para dividir su gestión en diferentes áreas
  - vi. Gestionar solicitud según flujo de trabajo previamente establecido
  - vii. Guardar comentarios en los casos
  - viii. Enviar mensajería al vecino asociado a la solicitud (preguntas o información sobre el cierre de la solicitud)
  - ix. Realizar cambios de estado
  - x. Recibir alertas de plazos, nuevas asignaciones o menciones en los casos
  - xi. Descargar documentos adjuntos, y carga de documentos nuevos
- d) Consulta de solicitudes por ID de tickets, u otro metadato.<sup>3</sup>
- e) Georreferenciación de tickets diferenciados visualmente por categorías e importancia.
- f) Pre visualización de información y adjuntos (cuando corresponda)
- g) Modificación de casos según permisos de edición otorgados según rol.
- h) Creación de vistas dinámicas bajo filtros de búsqueda avanzados
- i) Gestión de los correos de contacto municipal: contestarlos y almacenarlos/relacionarlos como interacciones de los vecinos (mail de contacto: [contacto@lobarnechea.cl](mailto:contacto@lobarnechea.cl)). Estos correos pueden derivar en una solicitud. En estos casos el mail quedaría como parte de los documentos adjuntos de la solicitud.
- j) Gestión de los canales de contacto
- k) Visualización y modificación (según permisos) de los datos e historial de interacciones de los vecinos

---

<sup>3</sup> Estas solicitudes (casos) pueden provenir de diferentes fuentes. Siendo una de ellas el mismo MuniSAV que gestiona solicitudes.

- l) Visualización y modificación (según permisos) de los datos de contacto de los vecinos
- m) Participación en uno o más flujo de trabajo según lo que se defina desde el Administrador
- n) Este módulo lo usarían entre 100-150 funcionarios inicialmente.

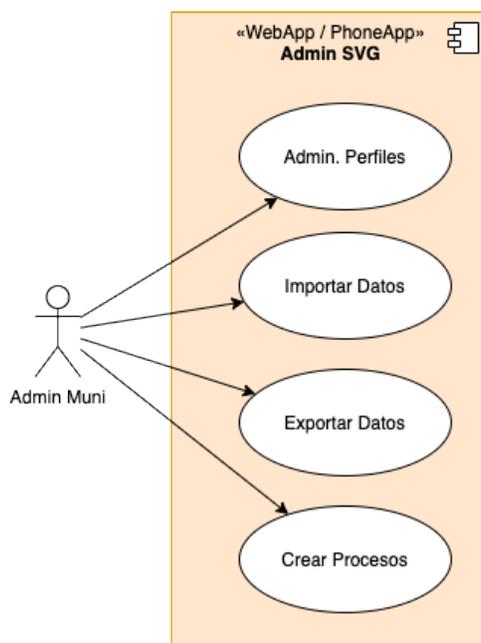


### 1.2.2.3 Administración SAV

Este módulo debe permitir:

- a) Todas las funciones del SGV para funcionarios
- b) Administrar los perfiles de uso de la plataforma,
  - i. Asociar funciones del SGV a los perfiles,
  - ii. Asociar perfiles a un usuario,
  - iii. Crear nuevas entidades en el sistema,
- c) Exportación / Importación de datos
  - i. Carga de datos (unitario o masivo) para las entidades.
  - ii. Exportar de manera fácil y ordenada datos de una o más entidades,
- d) Implementar y gestionar flujos de trabajo<sup>4</sup>.
- e) Ingresar interacciones y gestionar a través del sistema las que lo requieran
- f) Comunicarse con el vecino

<sup>4</sup> Esto hace referencia a lo que se conoce como procesos de negocio, donde una o más partes participan en diversas actividades predefinidas.



Este módulo será usado inicialmente por 5 personas.

#### 1.2.2.4 Analytics.

Módulo que permita realizar análisis de datos relativos a los vecinos y sus características, interacciones, formularios, etc. y poder obtener indicadores claves de desempeño (KPI) de los procesos.

- a) Se debe poder visualizar de manera fácil y resumida la información administrada en la plataforma.
- b) Ejemplos de esto son:
  - i. ¿Cuáles son los temas que más les interesan a los vecinos (preferencias)?
  - ii. ¿cuáles mailings masivos han recibido más respuestas?
  - iii. ¿Qué temáticas de mailing son las menos abiertas (más ignoradas)?
  - iv. ¿Cuántas personas que recibieron una invitación, fueron al evento?
  - v. ¿Qué personas están inscritas en un formulario?
  - vi. ¿Cuántos de quienes se inscriben finalmente van al evento?
  - vii. ¿Qué personas “se repiten” los eventos? Es decir, son “fieles” a ciertas temáticas y siguen participando de los eventos
  - viii. ¿Qué medio de comunicación “engancha” más a los vecinos para los diferentes temas a comunicar?
  - ix. Limpieza de bases (y robustecimiento): ¿Qué personas enganchan en temas de mailing masivos, y quizás deben estar asociados a tags?
  - x. Cuántos casos/solicitudes hay pendientes por área, qué funcionarios se destacan por responder los casos en menor tiempo comparado con el máximo establecido por tipo de caso, etc.
  - xi. ¿Cómo están siendo los tiempos de atención de las solicitudes en sus diferentes etapas?  
¿Dónde se encuentran los cuellos de botella en los flujos?
  - xii. ¿Cómo evalúan los vecinos nuestra gestión? (de las solicitudes, por ejemplo)

Como se mencionó, la Municipalidad cuenta con Power BI que pudiese utilizarse para este módulo. El adjudicatario deberá en conjunto con la Municipalidad definir reportes iniciales a dejar establecidos y funcionales en la etapa de implementación del sistema.

#### 1.2.2.5 Sistema de campañas.

El módulo de gestor de campañas tiene como funcionalidad objetivo comunicar estratégicamente información a los vecinos desde la plataforma solicitada según la necesidad que tenga el municipio, eligiendo el canal o canales a utilizar, perfil de usuario que se buscar (segmento), geolocalización u otro campo que sea necesario para cumplir con la entrega de una información o publicidad al vecino correspondiente.

#### **Canales de comunicación y envío de eventos.**

El gestor de campañas debe utilizar diversos canales de difusión. Eso significa, que la información se encuentre disponible en los diferentes canales y vistas de contacto con el Vecino. Por ejemplo, si un telefonista está atendiendo a un vecino, este tenga disponible en la vista del contexto del vecino información asociada a campañas.

Las campañas deben funcionar en base a segmentos de usuarios, los cuales son el público objetivo en el contexto del envío de eventos o información relativa a la campaña. Además, el envío de campañas (por el canal(es) que se haya configurado) pueda realizarse no solo de manera programada sino también de manera puntual a vecinos que no estén en los segmentos definidos para la campaña.

Estas campañas deben tener un flujo asociado. Por ejemplo: Se envía un mail a cierto segmento con una encuesta asociado, luego a los que contestan se les envía otro mail confirmando la recepción de su respuesta a la encuesta, y a los que no contestan, después de 5 días se les manda recordatorio del mail inicial.

En relación con el sistema de campañas se requiere que un vecino tenga una propiedad que dicho sistema pueda leer, y que le permita entender si el usuario está en una "lista negra" de envío de campañas y se debe poder cambiar este estado.

Uno de los canales principales a considerar es el mail masivo, respecto a este:

#### **Campañas por mail masivo.**

Parte central de las interacciones entre la Municipalidad y los vecinos ocurre en el contexto de diversas campañas que involucran la comunicación hacia los vecinos por mail. Uno de los módulos que debe poseer la solución final debe considerar entonces un gestor de campañas electrónicas y su respectivo enviador de mailing masivos.

Se deben considerar al menos 3 *envíos* comunicacionales de campañas diferentes:

- a) General para todos los envíos
- b) Uno para envíos asociados a inscripciones a un evento particular
- c) Uno asociado a la sección de solicitudes (para cuando se deban pedir nuevos antecedentes, preguntas, resoluciones a enviar al vecino). Esto estaría relacionado a la mensajería del portal de vecinos.

Para el *envío general*, se deberán contemplar una frecuencia aproximada de 4 mails a base completa por semana<sup>5</sup> (aprox. 90.000 contactos), 4 a bases medianas grandes (aprox. 90.000-15.000 contactos), 5 a bases mediana chicas (15.000-1.000) y 6 a grupos muy pequeños (aprox. 1000 como máximo)

El servicio de mailing debe contemplar lo siguiente:

- d) Que permita enviar a distintos grupos de vecinos con la ayuda de filtros.

---

<sup>5</sup> En la actualidad la base completa comprende unos 90.000 contactos de vecinos, y este número se mantiene medianamente estable en el tiempo, por lo que la solución debe considerar esta cantidad de vecinos para un funcionamiento eficaz.

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

Estos deben permitir crear listas de envío de acuerdo con las categorizaciones, segmentos, campos de la ficha del vecino e interacciones

- e) Que permita estructurar el mail de distintas maneras (bloques con diferente información), incluyendo texto, imágenes y videos
- f) Que permita adjuntar links en los distintos elementos (bloques)
- g) Que permita reenviar una campaña
- h) Que permita programar correos

Esta programación de correos debe poder ser parte de un flujo de trabajo. Por ejemplo: Que luego de ingresar una atención por call center se envíe un mail al vecino con una encuesta de satisfacción de la atención recibida.

- i) Que en la ficha de cada vecino aparezca la opción de agregarlo/desagregarlo a la lista negra (de cada uno de los sender), o eliminarlo de las categorizaciones.
- j) El sistema debe entregar estadísticas de los mails enviados (% entregados, abiertos, clickeados y rebotados)
- k) La sección para envío de campañas debe contemplar una zona que muestre estadísticas asociadas a cada sender. Acá es importante que incluya cantidad de mails/llamados realizados en fracciones de tiempo elegibles, categorías y segmentos más utilizados en los envíos.
- l) Debe estar la opción de revisar las estadísticas de cada campaña posterior al envío (métricas de recepción, apertura, clickeo de elementos)
- m) Debe existir una opción para frenar el envío de un correo en caso de existir un error
- n) Debe existir una opción de crear campañas por URL
- o) Se debe poder enviar agendas para sincronizar con calendarios

**Consideraciones.**

- a) El envío de mailings puede ser realizado solo por un usuario con perfil de administrador
- b) Se debe cumplir con el tiempo determinado para los envíos, con ráfagas de envío de 100.000 correos en 10 minutos como máximo.
- c) Debe quedar registro de los mails enviados, con la fecha, el horario, la base de contactos a la que fue enviada.
- d) Las bases de datos son de propiedad de la Municipalidad y por ende la empresa no puede hacer uso de los datos ni divulgarlos.

**1.2.2.6 SGV Forms**

Se requiere que este módulo tenga la capacidad de poder generar formularios que permitan inscribir a vecinos a actividades, evaluar iniciativas (encuestas de satisfacción), recopilar datos y generar bases de vecinos asociados a algún tema en particular (por ejemplo, un formulario de inscripción para un evento presencial) y generar encuestas que pueden ser de satisfacción o de estudio de intereses, opiniones de los vecinos.

Estos formularios deben poder vincularse al Portal de autogestión, a la web municipal y ser posible de embeber en otros flujos de negocio.

Los formularios deben tener al menos las siguientes funciones:

- a) Mensaje e imagen inicial
- b) Preguntas de:
  - i. texto
  - ii. selección múltiple
  - iii. casillas de verificación
  - iv. Lista desplegable
  - v. Escala lineal
  - vi. Cuadrícula de opción múltiple
  - vii. Fecha
  - viii. Carga de archivos

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

- c) Poner imágenes como parte de las preguntas
- d) Ser responsive para dispositivos móviles
- e) Verificación de respuestas (rut, celular, teléfono, dirección, correo electrónico, entre otros)
- f) Secciones condicionales según respuestas anteriores
- g) Opción de compartir mediante link, u otro procedimiento, de manera simple, los datos de las inscripciones en tiempo real a personas que no tienen acceso normalmente al sistema.
- h) Opción de recibir notificaciones por cada inscripción. Que sea una opcional y que se puedan programar las notificaciones al correo que se determine.
- i) Opción de tras una inscripción, le llegue un mail de confirmación de recepción de la respuesta y en caso de ser necesario una agenda del evento para sincronizar con su calendario
- j) Opción de cierre automático de cupos al completarse cierto número de inscritos. y esto asociarlo a un mensaje para el usuario, donde se explique que se acabaron los cupos.

A su vez debe poder abrirse los formularios de manera fácil y aumentar los cupos.

- k) Opción de definir cupos por respuesta, y que al llenarse desaparezcan como opción.
- l) Al dejar un formulario inactivo, que muestre a los usuarios un mensaje personalizado de acuerdo con la necesidad.
- m) La opción de guardar el formulario como una interacción del vecino o parte de otra.
- n) Las respuestas deben ser fáciles de visualizar y descargar en formato Excel. A su vez debe ser fácil acceder a los archivos adjuntados, organizados por vecino o por pregunta.
- o) Se debe poder recibir al menos 10.000 respuestas por formulario

Debe existir una validación de asistencia en línea de los inscritos a las actividades. Esta información debe quedar almacenada en el mismo sitio de las respuestas del formulario de modo de poder filtrar fácilmente por inscritos o asistentes, para envíos de campañas posteriores.

Como los formularios podrán ser insertados en la Plataforma de autogestión, si el vecino ingresa a ella con su usuario y clave, se quiere que los datos que pide el formulario aparezcan como prellenados. En caso de que el vecino modifique un dato, se cambiará de todo el sistema (se le debe avisar con un disclaimer antes de cambiar los datos)

### **1.2.2.7 Orquestador de procesos**

Parte muy importante de la solución es este módulo que provea un motor para el modelamiento y ejecución de procesos de negocio (como se describió antes no es necesario que sea a través de un sistema BPM). En las siguientes secciones se presentarán y describirán diversos procesos de negocio que deberán ser apoyados por un motor de procesos que permita en particular:

- a) Modelar nuestros procesos más importantes.
- b) Automatizar la ejecución de dichos procesos y gestionar las instancias de procesos que se encuentran en distintas etapas y versiones de este.
- c) Permitir a los usuarios participar en los procesos con distintos perfiles.
- d) Permitir embeber en ciertas actividades los formularios que puedan ser generados por el módulo descrito como SGV Forms y envíos de campañas. (módulos interconectados)
- e) Definir, y recopilar indicadores de desempeño (KPI) durante la ejecución de los procesos.

Igualmente, puede haber nuevos procesos de negocio que deban ser incluidos post primera implementación. Se requiere que estas nuevas diagramaciones se puedan diagramar desde el administrador de manera simple.

## **2. REQUERIMIENTO FUNCIONAL.**

Esta sección tiene como propósito el de presentar, describir y detallar lo requerido del denominado Sistema de Gestión de Vecinos.

A continuación, se explica mejor el sistema deseado, presentando esta información de la siguiente manera:

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

- a) **Principales entidades.** En esta sección se presentan y describen las principales entidades de negocio con las que trabaja la municipalidad y que el sistema (SGV) debe dar soporte.
- b) **Canales / Interfaces.** En esta sección, se presentan y describen los principales canales de interacción entre la Municipalidad de Lo Barnechea y los vecinos.
- c) **Interacciones y procesos.** En esta sección son descritas las interacciones y procesos que ocurren entre la Municipalidad de Lo Barnechea y los vecinos, y a los cuales se les debe dar un soporte tecnológico.

## **2.1 Entidades Principales.**

El objetivo de esta sección es la de describir las entidades más importantes que se espera que la solución de software apoye y soporte a través de distintos procesos de negocio.

### **2.1.1 Vecino.**

El *Vecino* es sin lugar a duda la entidad más importante del sistema/solución que se describe en el presente documento. El Vecino representa a una sola persona/entidad y debe ser identificable como personaje único. A continuación, se describen los atributos básicos que definen a un vecino:

- a) **RUT<sup>6</sup>** (Rol Único Tributario). Como identificador principal de un vecino. En su defecto se debe usar como identificador único el número de pasaporte.
- b) **Nombres.** Permite almacenar, de manera separada, cada nombre de pila del vecino.
- c) **Primer apellido (paterno)<sup>7</sup>.** Apellido heredado del padre del vecino.
- d) **Segundo apellido (materno).** Apellido heredado de la madre del vecino.
- e) **Mail.** Correo electrónico del vecino. Que el sistema provea herramientas o un mecanismo para realizar una validación de que es un correo real.
- f) **Teléfono** fijo y/o celular. Teléfono de contacto. Puede tener más de 1.
- g) **Género.** Masculino / Femenino/ No informa
- h) **Fecha de nacimiento.**
- i) **Nacionalidad.** Nacionalidad del vecino. (Campo opcional)
- j) **Dirección:** Campos estándares de geolocalización de residencia: *Calle, Numeración, Complemento, Comuna, Ciudad, Código Postal, País*. La información de la Dirección debe estar sincronizada con el *Maestro de Calles*, que la Municipalidad entregará oportunamente.
- k) **Cuadrante territorial.** Campo generado a partir de la dirección y el mapa de cuadrantes (puede sufrir cambios), que el sistema deberá poder leer.
- l) **Categorías.** Nombre de la categoría (único en el sistema) y que puede estar asociada a otras categorías (como categoría padre).

Los atributos que caracterizan a un vecino pueden cambiar o aumentar en el tiempo.

Podrían haber atributos que no se deben mostrar en el sistema MySAV, a pesar de estar almacenados.

### **2.1.2 Categorías.**

Cada interacción, vecino, campaña, solicitud (toda entidad) deben poder caracterizarse según temática. Es así como cuando se ingresa una nueva interacción, el sistema debe pedirme una categoría.

Estas categorías deberán poder crearse a necesidad en todo momento, y una vez creadas poder seleccionarse todas las veces para asignarlas a las entidades.

Estas asociaciones deben poder ser reversibles.

---

<sup>6</sup> Si se desea identificar a menores de edad (que no tributan) entonces el campo debiera ser RUN (Rol Único Nacional), pero en este caso se consideran ambos conceptos de manera indistinta.

<sup>7</sup> Es importante tener en cuenta que el apellido paterno podrá no ser el "primer" apellido.

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

Estas categorías podrán servir después por ejemplo para envíos de campañas masivas a través de filtros para generar segmentos objetivos.

Las categorías deben ser dinámicas, es decir, en caso de querer “conectarlas” en un árbol de prioridades deben quedar todas las entidades asociadas unidas de inmediato.

Ejemplos de categorías son:

- a) Cultura
- b) Emprendimiento
- c) Música
- d) Jóvenes
- e) Colegios
- f) Medio ambiente
- g) Reciclaje
- h) Eventos masivos

### **2.1.3 Interacciones.**

Se define como *interacción* toda actividad, solicitud, trámite, inscripción, uso de beneficios, reclamo, atención, etc. que haga un vecino con la Municipalidad.

Estas interacciones deben estar asociadas a un vecino y se podrán ingresar directamente en el sistema o leerse desde otro sistema y almacenarse en el sistema (con información básica necesaria que se determine en cada caso)

Se caracteriza por:

- a) Nombre de la interacción: Atención presencial, Atención call center, mail de contacto, solicitud, solicitud de turno, participación en una actividad, etc.
- b) Fecha de Interacción: Fecha en que se realizó la interacción.
- c) Vecino: Vecino involucrado.
- d) Actor Municipalidad: Quien recibió la interacción
- e) Tema: describe lo que pasó en la interacción.
- f) Resolución: entrada única o múltiple (comentarios de varios funcionarios) de lo que se realizó para gestionar la respuesta al vecino
- g) Sentido: vecino → muni, muni → vecino
- h) Siguiete interacción: interacción siguiete a está relacionada (que me ayude a tener un historial de las interacciones relacionadas)
- i) Categoría(s): Ej.: Licencias de conducir, reclamo, felicitación, mascotas, áreas verdes...
- j) ID: número único que identifica a la interacción
- k) Estado (cuando corresponda): por ejemplo “abierto, pendiente, en revisión, cerrado, etc”

Las diferentes interacciones podrán estar relacionadas, por ejemplo, una llamada de un vecino preguntando por un mail que envió anteriormente. En este caso deberá poder relacionar las interacciones con por ejemplo una primera interacción “madre”.

Los módulos AdminSGV y MuniSAV deberán permitan visualizar la ficha del vecino, así como todas sus interacciones. De la misma manera, deberá existir una interfaz que permita buscar y visualizar interacciones, así como otras entidades asociadas, tales como: solicitud asociada, reclamo asociado, otras interacciones asociadas al mismo proceso, etc. Si se le quiere denominar, uno podría decir que este requerimiento se trata de un *Navegador de Entidades*.

Por su parte, la búsqueda de interacciones deberá ser sofisticada y amigable (en términos de interfaz usuaria), de manera que se puedan buscar interacciones por sus atributos (nombre, fecha, categoría, etc) así como por entidades relacionadas. Ejemplos de búsquedas deseadas:

- i. Todas las interacciones con el vecino de RUT 1-9. (o una específica de ese RUT)
- ii. Todas las interacciones asociadas a la categoría “Gatos perdidos” o a cualquier categoría que contenga la palabra “gato”.

- iii. Todas las interacciones de los últimos 3 días relativos a reclamos.
- iv. Todas las interacciones que hayan realizado vecinos entre 15 y 40 años.
- v. Un historial de mail (correo de contacto) de una persona en específico
- vi. Información sobre una llamada del call center
- vii. Solicitudes atrasadas
- viii. Atenciones presenciales de la última semana

#### **2.1.4 Canales / Interfaces**

El SGV solicitado debe facilitar el registro, consulta y la gestión en caso de ser necesario de las interacciones a través de diversos canales de los vecinos con la Municipalidad. El sistema debe dar apoyo para atender en tiempo y forma adecuada todas las solicitudes, consultas, felicitaciones y reclamos. Los canales que deberá soportar son los siguientes:

- a) Plataforma de autogestión:
  - i. Con un vecino autenticado.
  - ii. Con un vecino anónimo (en modo de invitado).
- b) "Presencial":
  - i. Para funcionarios que operan de manera presencial en mesones, y Call centers
- c) Formularios:

Una de las herramientas que usamos bastante como área para captar datos de los vecinos son los formularios, ya que nos permite tomar datos de solicitudes u opiniones (encuestas) asegurándonos que nos entreguen datos de contacto mínimos (nombre completo, teléfono, mail). Por eso es de gran importancia poder gestionar la información recibida desde ellos en el sistema. Un ejemplo de uso es el siguiente: Se creará un formulario para disponibilizar en la web que sea un receptor de reclamos. Estos internamente deben poder gestionarse como una solicitud (asignarse a un área, dar respuesta, comunicarse con el vecino para darle respuesta); y externamente al vecino debe llegarle un mail de recepción conforme de su reclamo con un mensaje configurable y su número de reclamo (ya que él podrá hacerle seguimiento por el portal de vecino como a cualquier otra solicitud)

- d) Mail de contacto:

Se debe poder contestar el mail de contacto desde el sistema, de manera de poder organizar los correos recibidos como parte de una interacción o como una interacción nueva, pudiendo categorizar según temática, asociarla al vecino correspondiente y tener un registro más ordenado de los correos contestados y pendientes. También se deben poder manejar desde el sistema más de una cuenta de correo.

- e) Otros canales como:
  - i. Redes sociales (si bien no es necesario en la inmediatez, es interesante poder integrarse en el futuro).
  - ii. Sosafe (integración)
  - iii. Portal de trámites (integración)
  - iv. Portal de beneficios (integración)

Respecto al call center, el SGV debe permitir almacenar de manera simple y rápida datos de cada llamada recibida por el teléfono del call center (datos de contacto (vecino), razón de llamada, categorización, resolución); y en caso de ser necesario derivar la llamada por requerir mayor gestión. Interesa poder registrar esta derivación en una interfaz simple.

Es importante que el proceso asociado a las llamadas sea muy fácil, ya que las llamadas son muchas y no hay tiempo para ingresar muchos datos. Interesa por ejemplo que con solo un dato característico de la persona (RUT por ejemplo) se la identifique y los demás datos de la persona ya guardados se asocien de manera rápida.

Respecto a la atención presencial, el SGV debe permitir ingresar la atención, solicitud o en general la interacción de manera simple y rápida.

Respecto a los correos, el sistema debe permitir contestar desde el mismo sistema, poder asociar estas entidades a una categorización y que se guarde el historial. Es decir, interesa que el sistema de correo de contacto y el SGV estén “coordinados” y este último permita organizar los correos como entidades con cierta categoría y unidos a una persona en particular.

Ejemplo: Si un vecino escribe al correo preguntando por tema vacunación, quien contesta el correo debe poder asociar esa cadena de correo por ejemplo a un “TAG”: “vacunación” y asociarlo a quien escribe el mail (persona individual). Mientras la cadena de correo siga creciendo (respuesta de ida y vuelta por el sistema de correo), todo debe quedar asociado directamente a la entidad creada.

## **2.2 Interacciones y procesos de negocios a soportar.**

Uno de los principales objetivos del *servicio de SGV* es poder almacenar de manera organizada y centralizada las diferentes interacciones que el vecino tenga con la municipalidad, junto con su información de contacto, y usar esta información para la toma de decisiones.

Algunas interacciones pueden ser entidades que tienen asociado un proceso de gestión y que puede implicar varias comunicaciones o interacciones vecino-municipalidad. Todos los pasos del proceso, comunicaciones con el vecino y anotaciones deben ser almacenados como parte del historial de la interacción. Esto debe estar apoyado entonces por los flujos de trabajo diagramados.

Para un manejo más fácil de las interacciones asociadas a un vecino, éstas se deben poder navegar a través de la *Ficha del Vecino*, filtrar según nombre, fecha y categorización. La manera de visualizar estas interacciones debe facilitar el hacer seguimiento en tiempo real de trámites/solicitudes que se están gestionando y/o para ver el historial y tomar decisiones en base a ello.

Otros de los procesos de negocios a soportar, que se relacionan a este son los que se describen en los 11 subpuntos siguientes.

Estos procesos pueden cambiar (o crearse nuevos) por instrucción del I.T.S. El adjudicatario deberá adecuarse a los cambios siempre que las funcionalidades lo permitan.

### **2.2.1 Gestión de entidades y datos.**

El manejo de los datos de los vecinos es muy importante para la labor municipal, es por eso que el sistema debe asegurar un almacenamiento ordenado y fidedigno de estos.

En esta línea se debe restringir el formato de guardado de ciertos datos. Por ejemplo, el campo de dirección debe estar restringido por el formato del Maestro de calles (base municipal de calles a la que hay que integrarse), los teléfonos deben quedar guardados con 9 dígitos, los RUT todos en un mismo formato, etc.

A su vez, interesa que el sistema en lo posible sea lo suficientemente inteligente para hacer asociaciones en búsquedas no literales, es decir, si por ejemplo una vecina se llama “Sofía Pérez”, el sistema debiese reconocerla en una búsqueda de “sofia perez” sin tilde ni mayúsculas, o si el RUT es 18.888.888-8 debiese mostrar como opción si se busca el 18888888-8

Para cada entidad de datos, el sistema debe permitir/soportar la creación dinámica de los campos. Por ejemplo, la municipalidad podría querer agregar el campo “Nombre de usuario Facebook” a la entidad “Vecino”, el sistema debe ofrecer pantallas (UI) para crear dicho campo. El cómo permitir que estos campos personalizados se muestran en pantallas del sistema, como por ejemplo la ficha del vecino, dependerá del oferente.

El sistema debe permitir que ciertos atributos/interacciones sean invisibles, es decir, que no toda persona con acceso a algún módulo pueda verlos, sino que solo el Administrador general.

A su vez, se debe poder restringir algunos atributos para que no sean editables. Por ejemplo: El vecino puede cambiar su dirección desde MySAV pero no el RUT.

### **2.2.2 Ingreso de datos.**

Una funcionalidad muy importante que debe proveer el sistema es la de carga o ingreso de datos. El ingreso de datos debe ser íntegro, es decir, interesa que los datos que se almacenen cumplan con las definiciones y formatos de cada campo, evitando que datos “sucios” desordenen las bases de datos.

Ejemplos: El RUT es único y debe tener formato de RUT chileno; El mail debe tener formato de mail; Los teléfonos ingresados deben ingresarse siempre con 9 dígitos.

El sistema debe proveer una interfaz que permita cargar nuevos datos, de manera unitaria y masiva, permitiendo igualmente especificar las políticas de reemplazo, por ejemplo, si el dato importado reemplaza o no al ya existente (en caso de existir). Esto significa que se desea poder definir un mecanismo que impida que datos que están correctos, sean reemplazados por datos menos fidedignos.

Los escenarios o mecanismo que se espera que el SGV implemente y soporte para ingresar datos se resumen a continuación:

- a) Ingreso de datos a través de archivos en diversos formatos (CSV, Excel, etc).
- b) Ingreso a través de un formulario.
- c) Ingreso de datos a partir de otro sistema.
- d) Ingresos manuales

#### **2.2.2.1 Ingreso de datos a través de archivos**

El SGV debe poseer una interfaz que permita realizar el ingreso de datos a través de archivos en dos distintos formatos: CSV (acrónimo del inglés [\*Comma Separated Value\*](#)) y Microsoft Excel.

El mecanismo preciso queda a definición del contratista, pero se entiende que para la carga se debe distinguir entre creación y actualización, así como una manera de relacionar columnas en los archivos con los campos en la base de datos.

La interfaz debe permitir igualmente especificar las políticas de reemplazo, por ejemplo, si el dato importado reemplaza o no al ya existente (en caso de existir). Esto significa que se debe poder definir un mecanismo que impida que datos que están correctos, sean reemplazados por datos menos fidedignos.

Además, se deben poder cargar de manera masiva, no solo datos de contacto, sino también bases con interacciones de vecinos. Por ejemplo, un listado con todas las personas que sacaron su permiso de circulación en el mes de marzo.

Estas interacciones deben poder guardarse de manera fácil en el sistema y que se traduzcan en parte del historial de interacciones del vecino (parte de su ficha) y sean entonces entendidas por el sistema como cualquier otra interacción ingresada individualmente, categorizable y que vaya caracterizando al vecino.

#### **2.2.2.2 Ingreso de datos vía un formulario**

En la *visión de la solución* presentada inicialmente, se describe un módulo de *auto consulta* para el vecino que ha sido denominado *MySAV*. En este módulo, que permite la autoatención de los vecinos, debe permitir que cada vecino pueda visualizar sus datos o crearlos al ingresar por primera vez al sistema y elegir la opción de *Registro*.

Igualmente, para formularios rellenos desde fuera de la plataforma de autogestión, se requiere la posibilidad de guardar o actualizar datos de contacto de los vecinos, según se defina.

Al igual que en cargas masivas, los datos ingresados por formularios podrán ser interacciones que deben almacenarse como tal en la ficha del vecino correspondiente.

### **2.2.2.3 Ingreso de datos partir de otro sistema**

El sistema deberá exponer una API a otros sistemas que se definirán más adelante. Desde ahí se podrán cargar datos que se extraigan de la conexión.

### **2.2.2.4 Ingresos manuales**

Otro mecanismo de ingreso es el manual que debe ser como se ha mencionado un ingreso simple y fácil, que permita crear o actualizar datos de vecino, interacciones y todo elemento que se menciona en el documento.

### **2.2.3 Exportación de datos**

El sistema debe proveer un mecanismo de exportación de datos. El objetivo principal de este requerimiento corresponde a poder satisfacer una necesidad específica: alimentar un sistema de análisis de datos (tales como [PowerBI](#)).

Se esperan formatos variados de descarga de datos. Ejemplo: exportar a archivos CSV, Excel, PDF, HTML, conexión a otras bases de datos, etc. Siendo los formatos Excel y CSV los mínimos.

Las descargas deberán ser restringidas, es decir que no todo usuario pueda hacerlo, sino solo los que tengan el permiso correspondiente. (Inicialmente los administradores)

### **2.2.4 Dashboard de análisis de datos**

Uno de los requerimientos no funcionales importantes relativos a un sistema de gestión y atención a vecinos considera un módulo que permita realizar análisis de datos. En particular, se debe realizar análisis sobre los datos o entidades mencionadas previamente, a saber: vecinos, interacciones tales como casos, solicitudes etc.

El análisis de datos es una actividad muy amplia que permite realizar un, literalmente, sin fin de distintas consultas para poder observar los datos desde diversas perspectivas. Ejemplo de estas consultas, además de las ya mencionadas en “Analytics” son:

- a) ¿Qué intereses tiene un vecino, basado en sus preferencias o características, sus categorías en que se encuentran, las interacciones que ha realizado, segmentos y características propias de la entidad *vecino*, tales como la edad, género, sector de vivienda, etc.
- b) Números generales de atenciones recibidas, solicitudes creadas y en desarrollo.
- c) Aunque se explica de manera abstracta, se desea poder observar una caracterización del vecino, como un *profile*, para que, por ejemplo, al atenderlo presencialmente, el funcionario pueda entender con quién está hablando de manera rápida y simple.

El sistema debe poder entonces mostrar el análisis de datos generado por los sistemas de análisis. (Como un visualizador)

### **2.2.5 Procesos de segmentación**

#### **Preferencias:**

Además de las categorías a las que los vecinos serán asignados al interactuar con la Municipalidad (se explican de mejor forma en la sección siguiente), los vecinos a través del Portal podrán marcar sus preferencias en torno a temáticas generales.

Estas preferencias deben servir para envíos de campañas a través de filtros.

Las temáticas de las preferencias pueden cambiar en el tiempo (el administrador podrá crear nuevas, eliminar antiguas o juntar 2 o más en un solo nuevo concepto). Esto se debe reflejar cada vez en el portal del vecino en sección Preferencias.

#### **Segmentos:**

Además de las categorías asignadas manualmente a las interacciones, el sistema deberá poder generar segmentos basados en las interacciones de los vecinos, sus preferencias y otros campos de los datos de contacto. La lógica de creación de segmentos debe depender del administrador y ser variable en el tiempo.

Estos segmentos deben ser traducibles en listados descargables y ser utilizados para envíos a los vecinos desde el Sistema de campañas.

Un requerimiento específico para segmentar a los vecinos y que es de gran utilidad para el envío de campañas sectorizadas, es la segmentación por polígonos, es decir, que se pueda seleccionar un sector de la comuna en un mapa y esto se traduzca en una lista dinámica de vecinos que viven ahí.

#### **2.2.6 Atención presencial o telefónica (Call center)**

El sistema debe ser una ayuda para la atención presencial o telefónica de dudas, reclamos, ingreso de solicitudes, entre otras.

Para ello quien atiende debe poder ingresar de manera fácil y rápida al historial del vecino, donde aparezcan todas sus pasadas interacciones y sus datos de vecino.

El sistema debe poder registrar de manera fácil y rápida el contacto con el vecino almacenando la siguiente información:

- a) Datos del vecino (porque la interacción la voy a asociar a alguien)
- b) Razón de su llamada/visita (Tema)
- c) Categorización
- d) Respuesta entregada (Resolución)
- e) Persona a la cual se derivó (en el caso de la atención telefónica)

Debe ser fácil en caso de necesitarse, crear una solicitud a partir de una atención.

#### **2.2.7 Gestión de campañas**

La Municipalidad constantemente está haciendo envío de información a los vecinos y en ocasiones, envío de encuestas de opinión, formularios de inscripción, citación a actividades, cartas, etc.

Este sistema debe orquestar estas campañas utilizando los diferentes canales y funcionalidades del sistema para llevarlos a cabo.

Se necesita que el sistema nos permita generar reglas y flujos para el envío de elementos de una campaña, de manera que se gatillen actividades automáticamente al ocurrir algo previamente.

Por ejemplo:

Campaña asociada a Licencias de conducir:

“Cuando los vecinos toman hora para sacar Licencia de conducir, que el sistema tome los correos inscritos y les envíe un mail de confirmación de la hora con un formulario asociado, por ejemplo).

Que a los que no contesten el formulario, se les envíe un par de días después un mail recordatorio.

Que nuevamente a los que no contesten, se les pueda llamar por teléfono desde una lista que el sistema entregue.”

Este gestor está explicado también en el numeral 1.2.2.5. de las presentes bases técnicas.

#### **2.2.8 Atención por correo**

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

Hoy en día uno de los canales principales de atención son los correos institucionales (en particular [contacto@lobarnechea.cl](mailto:contacto@lobarnechea.cl)).

Se debe poder contestar y gestionar el correo a través de MuniSAV, de manera de asociar los correos recibidos en estos canales a los vecinos que lo envían y poder categorizarlos según la temática.

En la misma línea, se debe poder asociar los correos a casos que se hayan ingresado por otros medios (por ejemplo: si un vecino pidió una poda de árbol por su MySAV y luego envió más antecedentes por correo, que ambas interacciones se “unan” en el sistema de gestión de manera de poder hacer un seguimiento más completo).

### 2.2.9 Gestión de interacciones

Como se indicó anteriormente, las interacciones son de las entidades principales del sistema, ya que identifican la relación que el vecino tienen con la Municipalidad.

Cada interacción debe estar asociada a un vecino y a su vez cada interacción debe poder categorizarse para un análisis más global.

Estas interacciones pueden ingresarse de manera individual al sistema, por ejemplo, cuando un vecino es atendido por teléfono (call center), cuando realiza una solicitud por cualquier medio, cuando envía un correo al mail de contacto y también una interacción puede ingresarse de manera masiva a través de un archivo Excel (xlsx).

Específicamente para este último caso, el sistema deberá poder “transformar” la información de una carga masiva, que venga en un formato ordenado preestablecido, en interacciones individuales en cada ficha del vecino con su respectiva categorización.

Por ejemplo:

Un Excel que corresponda a los vecinos que asistieron a un concierto de piano, con las siguientes columnas:

Interacción	Fecha	RUT	Nombre vecino	Apellido vecino
Concierto de piano			Vecino 1	
Concierto de piano			Vecino 2	

Debe guardarse en las fichas de vecino de “vecino 1” y “vecino 2” la interacción de asistencia al Concierto de piano el día x, que puede categorizarse como una interacción de “música” y “cultura”. El gran objetivo de poder guardar las interacciones en cada ficha del vecino es poder responder de mejor manera a sus necesidades, entregarle un servicio más personalizado en función de sus intereses (envío de campañas a los segmentos correctos) y poder responder a tiempo a sus solicitudes.

### 2.2.10 Gestión de reclamos

Una interacción importante con los vecinos es la gestión de los reclamos. El proceso oficial de ingreso de reclamos es ingresarlos a través del formulario del sistema disponibilizado en la web.

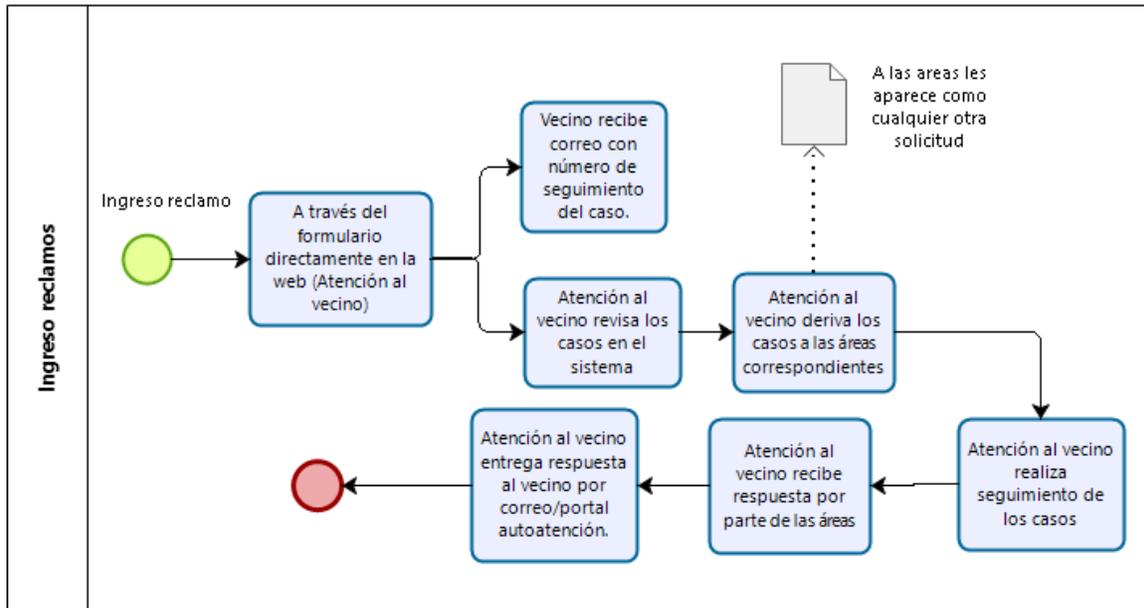
Para poder ingresar un reclamo, y que este se haga formal, se necesitarán los siguientes datos del solicitante en el formulario:

- Nombre completo
- RUT
- Dirección
- Email
- Teléfono (opcional)

Al ingresar el formulario web, se enviará automáticamente un correo con la confirmación de recepción del reclamo, y un número de seguimiento al vecino (mismo de una solicitud).

Una vez ingresados los reclamos al sistema, Atención al vecino está encargado de realizarle el seguimiento, transferirlo a las áreas involucradas (si es que no se hizo correctamente de manera automática) y enviar esta respuesta al vecino por correo/ portal de autoatención en los plazos estipulados. Todo lo anterior con ayuda del sistema.

El proceso de la gestión de reclamos se resume como sigue:



### 2.2.11 Gestión de solicitudes

Gestionar solicitudes (también llamados casos) de diferentes temas es uno de los principales procesos de negocio que la municipalidad quiere soportar con el SGV. Este sistema debe ser capaz de ingresar, almacenar, gestionar y darle cierre a las diferentes solicitudes generadas.

El sistema SGV debe permitir la creación de los casos (*o ingreso de casos*, como recibe el nombre la actividad de negocio) por los distintos canales de interacción, y se organizarán según tipo y área. A continuación, se explica el proceso general pensado (donde se pueden entender funcionalidades deseadas):

Nº	Actividad	Quien/qué hace la actividad	Descripción
1	Ingreso de casos	Vecino (autogestión)	<p>El vecino o usuario puede ingresar de dos maneras a la plataforma:</p> <p>a) Como invitado, donde tendrá que ingresar los datos requeridos (Rut/pasaporte, nombre, apellidos, mail, teléfono)</p> <p>b) Con usuario, debe crear una cuenta donde se le pedirán los mismos datos de la ficha de contacto, más la creación de una contraseña.</p> <p>Luego puede ingresar el caso.</p> <p>Independiente de la manera de ingreso a la plataforma (cuenta o invitado), el caso debe quedar asociado a la ficha del vecino. En cuanto a los datos de la ficha, en caso de ingresar como invitado:</p>

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

Nº	Actividad	Quien/qué hace la actividad	Descripción
			<p>a) Si el vecino RUT tiene ficha asociada, solo los datos que están vacíos deben rellenarse con los que se ingresen (menos el campo mail que se debe actualizar)</p> <p>b) Si el vecino RUT no tiene ficha asociada, se debe crear en base a los datos entregados.</p>
		Telefonista/ Funcionario de atención presencial	<p>El funcionario ingresa a la plataforma a la ficha del vecino. Si el vecino no existe puede rellenar los datos de contacto.</p> <p>Crea una nueva interacción y anota los detalles del caso.</p> <p>Además, el sistema debe hacer envío de un mail al vecino con la recepción conforme de su caso.</p>
		Funcionario que contesta el Mail de contacto	<p>De acuerdo con el tipo de caso (requerimiento o información de fácil de despacho):</p> <p>Requerimiento: el mail se asocia a la solicitud creada. En caso de faltar información, quien contesta el mail de contacto debe pedir los antecedentes necesarios para ingresar la solicitud de manera completa.</p> <p>Información fácil despacho: el mail se "archiva" como parte de la interacción asociada al vecino que escribió el mail</p>
		Integraciones (desarrollos)	Mediante integraciones, por otras plataformas de gestión
2	Revisión de casos existentes	Equipo de atención (funcionarios con acceso a sección de solicitudes)	Los funcionarios tienen visualización de todos los casos. Deben poder buscar fácilmente por RUT/pasaporte, número de caso o tipo de caso.
3	Asignar prioridad	Equipo de atención	Si el requerimiento requiere de una gestión más rápida de lo normal, se le puede asignar una prioridad especial.
4	Recibe y revisa requerimiento	Gestionadores	El equipo gestor recibe y revisa el requerimiento para poder ver si se necesita información adicional.
5	Equipo de atención solicita información al vecino	Gestionador	El gestor deja explicitado en el caso la información extra que necesita.
		Equipo de atención	El equipo llama al vecino o envía la pregunta al vecino.
		Vecino	El vecino recibe una alerta en su correo con la pregunta que se le hace sobre la información faltante. En este mail debe haber un redireccionamiento (o al menos referencia) a la plataforma para poder ingresar la respuesta ahí vinculada al caso.
6	Gestiona el caso y anota gestión en bitácora de caso	Gestionador	Debe preocuparse de dar solución al requerimiento del vecino en un tiempo menor al máximo establecido.
			En caso de acercarse al plazo de término, el sistema debe enviarle alertas.
			En caso de sobrepasar el plazo, el sistema envía alertas diarias al gestor y al Equipo de atención (supervisores)
7	Informa al usuario	Equipo de atención	El Equipo de atención redacta y entrega la respuesta final para el vecino mediante la plataforma (o vía telefónica).
8	Cerrar requerimiento	Equipo de atención	Al enviar la respuesta al vecino el requerimiento queda cerrado.
		Vecino	El vecino recibe la respuesta de su caso y la encuesta en su correo y portal.

Nº	Actividad	Quien/qué hace la actividad	Descripción
9	EPA (Encuesta post atención)	Sistema	Una vez se cierra un caso, el sistema envía una encuesta de satisfacción.
10	Seguimiento de casos	Vecino (autogestión)	El vecino ingresa a la plataforma a hacer seguimiento de su caso. Si tiene cuenta, ingresa a ella y ahí se despliegan los casos asociados a su RUT/pasaporte.
			Si ingresa como invitado, se le muestra solo el estado de ese caso según el ID del caso.

### 2.2.11.1 Consideraciones

Algunas consideraciones sobre este proceso de negocio:

Internamente:

- Toda interacción (caso) con el vecino debe ser registrada en la herramienta de gestión y debe tener un ID único que lo identifique
- Todo flujo asociado a un caso inicia y termina con el vecino. Se debe asegurar que el caso tenga una resolución y respuesta, y que se lleve registro de esto.
- Cada tipo de caso debe tener un flujo propio de gestión dentro de la plataforma con responsables definidos, asignaciones automáticas y plazos establecidos (estos se deberán establecer en un inicio del contrato, para dejar establecido en la plataforma desde la primera implementación)
- Quien ingresa un caso debe poder adjuntar archivos (fotos principalmente).
- Para el caso de casos que se ingresen por otras plataformas de gestión (en caso de ser exitosa la integración), deben poder responderse también por ahí. Para ello se requeriría una integración ida-vuelta para recibir el caso y enviar la respuesta final.
- Los casos además de visualizarse de manera individual asociados a un vecino deben poder visualizarse en un mapa según la dirección ingresada como parte del caso. En este mismo mapa se deben visualizar de manera diferenciada los casos importados desde otras aplicaciones por integración. En particular, como se explica en la sección 5.16.1.5. de este documento, existe un canal interno para detectar requerimientos en el espacio público (Aplicación de EEPP). Estos entonces son levantados desde el mismo equipo de funcionarios y no tienen asignado a un vecino. Estos casos se deben poder visualizar en el mapa de casos y que un funcionario (s) establecido pueda gestionarlos y cerrarlos.
- El sistema debe permitir que los casos se asocien automática o manualmente a los encargados de su gestión y que estos sean fácilmente visibles por ellos para su gestión (sistema autoadministrable), permitiendo anotar progresos, hacer cambios de estado y adjuntar documentación. También el sistema debe enviar alertas a los funcionarios asociados a los plazos establecidos para dar respuestas a los casos.
- Para facilitar la gestión y seguimiento de los casos, se requiere de un sistema de mensajería/bitácora en cada caso. En este se debe poder hacer mención a cualquier funcionario con acceso, el que recibirá una notificación/alerta y podrá hacer comentarios en el caso. En esta bitácora se debe poder adjuntar archivos como comprobantes u otros, y formarán parte de la historia de la solicitud.
- Los casos deben poder derivarse entre funcionarios, independiente del área a la que pertenezcan. Por ejemplo, si un caso era del área Dimao, pero un funcionario con rol de Administrador se lo asigna a un funcionario que pertenece al área de Tránsito, este debe poder visualizar y hacer gestión en el caso sin problemas. Además, se debe permitir que varios funcionarios a la vez puedan tener acceso a un mismo ticket y realizar acciones en paralelo.
- Se debe considerar un sistema de alarmas internas (a funcionarios) al ingresar casos, asignar, derivación, cuando se nombra a alguien en el seguimiento, ante un cambio de estado (implica derivación de responsabilidades), cuando hay atrasos, ante mensajes del vecino, etc.
- Los casos y su información deben poder descargarse de manera simple, incluyéndose la información de la bitácora.

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

- l) Los casos se deben poder separar en casos “hijos” y unir de manera temporal, pero siempre conservando su individualidad para efectos de respuesta al vecino.
- m) Hay casos que pueden requerir gestión por más de un equipo en cadena o paralelo. Estos flujos serán detallados de manera de asignar a diferentes gestores con hitos de traspaso definidos y plazos fijos. (flujos de trabajo)
- n) En la información del caso, se debe guardar el medio por el cual fue ingresado. Esto para futuras estadísticas.
- o) Debe ser fácil crear nuevos tipos de casos y sus flujos de trabajo asociados, sin necesidad de apoyo de la empresa (autoadministrable)
- p) Internamente los casos deben poder visualizarse en estados. Los básicos (también visibles por el vecino) son: Ingresado, En proceso, Terminado. Pero el estado “En proceso” podría tener sub-estados para gestión interna. Además, como internamente cada tipo de solicitud tendrá un plazo asociado para dar respuestas, idealmente el sistema deberá indicar cuáles casos están atrasados o faltos de una respuesta.
- q) Sobre los plazos para cada caso: Cada tipo de solicitud deberá tener un plazo establecido para su resolución final, pero también plazos intermedios en caso de necesitarse (cuando hay flujo que involucran a varias áreas, por ejemplo). Estos plazos deben poder modificarse cuando se necesite.
- r) También es de interés que haya funcionarios que puedan ver el estado y gestión de un caso sin necesariamente ser gestor de este. Quizás a través de una sub-asignación o seguimiento

Externamente (de cara al vecino):

- s) El vecino debe poder hacer seguimiento de las solicitudes gestionadas por el sistema desde el Portal del vecino con el número de caso o desde su sesión de vecino. Este seguimiento se traduce en ver el estado del caso (Ingresado, En proceso, Terminado)
- t) Se debe considerar un sistema de envío de correos a vecinos asociados al proceso de las solicitudes, para informar sobre cambios en el estado de la solicitud y solicitud de mayores antecedentes. Esto además debe quedar plasmado en el Portal del vecino como parte del sistema de mensajería.
- u) Luego del cierre de cada caso/solicitud, a través de la plataforma de autogestión o mail se debe poder evaluar la atención mediante un par de preguntas simples al vecino. Esta mini encuesta (EPA) debe ser enviada al vecino por mail y a través del portal de autogestión en conjunto con la respuesta del cierre del caso.

Las estadísticas acumuladas de estas evaluaciones deben poder visualizarse en la sección de Casos del sistema, separando los resultados por área, fecha y tipo. También debe ser exportable.

### **2.2.11.2 Otros**

Para hacer seguimiento y medición de la gestión de solicitudes debe existir un área donde revisar indicadores asociados.

Acá se deben visualizar las estadísticas asociadas a lo siguiente:

- a) Cantidad de casos por tipo, área y fecha, que cumplan con los plazos definidos versus el total por cada estado
- b) Cantidad de casos por tipo, área y fecha, que tengan evaluación (EPA) versus el total
- c) Cantidad de casos por tipo, área y fecha, que tengan evaluaciones satisfactorias (sobre una nota a definir) versus el total de evaluados.
- d) Las respuestas de satisfacción enviadas a cada vecino luego de cerrado su caso, y la tasa de respuesta según el total de casos por tipo, área y fecha.
- e) Un indicador importante es la eficiencia en cuanto a los tiempos de atención por caso.
  - i. Es importante que se guarden los Tiempos entre cada cambio de estado y de cada etapa del flujo (cuando corresponda)
  - ii. Tiempo completo de gestión

- f) Casos atrasados por área y funcionario (según los tiempos estipulados por tipo de casos, que deben poder modificarse de ser necesario).

Se deben visualizar las áreas críticas y poder analizar las cargas de trabajo por funcionario.

### **2.2.11.3 Casos reales**

A continuación, se detallan algunos casos que ocurren en la Municipalidad y que se deben gestionar con ayuda del sistema:

#### **Gestión de casos múltiples:**

Muchas veces los vecinos, cuando se comunican con la Municipalidad, piden varias cosas a la vez. Puede llegar entonces por ejemplo una solicitud en que un vecino indique que en su barrio tiene los siguientes problemas:

- a) En la plaza frente a su casa hay árboles que necesitan poda
- b) Además, quiere que pongamos un lomo de toro en su calle en la esquina porque los autos pasan a gran velocidad
- c) Aprovecha para hacer un reclamo a un funcionario que lo atendió de mala manera cuando se acercó a la Municipalidad

Para todo esto el vecino se comunicó con la Municipalidad por un solo canal (supongamos que mandó una solicitud por el portal de atención en sección "solicitud de podas").

Internamente para gestionar todo lo que indica, el caso se debe dividir y distribuir en las áreas correspondientes:

- i. El caso de poda debe gestionarse desde la Dirección de aseo y ornato: Las podas no siempre se hacen, si no que se evalúan antes. Puede pasar que por razones técnicas no pueda realizarse. Cual sea la respuesta, el área técnica debe entregar respuesta de sus labores para informarle de manera correcta al vecino.
- ii. El lomo de toro al afectar a más personas que solo la que lo pide, debe ser tomada por el equipo territorial quien conversará con la comunidad para ver si todos están de acuerdo con instalar un lomo de toro. Si todos están de acuerdo, el depto. De tránsito debe evaluar la factibilidad técnica de la instalación en el lugar que se solicita, y luego de aprobarse esta factibilidad, el depto. De infraestructura construirá recién el lomo de toro. Es importante que cada acción que se haga (acuerdos con la comunidad, aprobación del lomo de toro, programación de las obras, ejecución de estas...) queden guardadas en el sistema para ir informándole adecuadamente al vecino del estado de su solicitud.
- iii. Este reclamo debe ser atendido por el equipo de atención para contener al vecino. Además, le debiese llegar copia al área específica a la que se le hace el reclamo (y si es necesario, ellos debiesen dar "respuesta" al reclamo para contestar con mayor argumento al vecino)

Como se ve, un caso se debiese poder separar en casos i,ii,iii internamente, y externamente que al vecino se le conteste ojalá todo junto (también podría ser darle respuestas separadas) desde el equipo encargado de la comunicación directa con el vecino.

#### **Ingreso de casos por diversos canales:**

Si bien lo ideal es que los vecinos ingresen sus solicitudes por los canales web que se disponibilizan (en este caso el portal de vecinos), siempre habrá vecinos que prefieran comunicarse por otros canales como son el mail de contacto, call center o Sosafe (aplicación móvil externa a la cual la Municipalidad tiene acceso por convenio y contesta a los vecinos sus solicitudes). Por ello es clave que independiente del canal de entrada, todo se pueda gestionar desde nuestro sistema: para llevar un mayor control y orden, y facilitarles la tarea a los funcionarios.

#### **Casos comunitarios**

Como en el caso de la gestión de casos múltiples, en que una vecina solicita un lomo de toro, puede ser que una comunidad se ponga de acuerdo y solicite algo a nivel comunitario.

Este caso debe organizarse de tal manera que se pueda hacer gestión, aunque no esté asignado a una persona única.

#### **Duplicidad de casos**

Puede pasar que más de un vecino haga la misma solicitud. En estos casos, sería interesante poder juntar internamente los casos, para facilitar la labor de los funcionarios, independientemente que hacia afuera los casos sigan teniendo respuestas independientes para cada vecino.

### **3. CRONOGRAMA DEL PROYECTO.**

La implementación de la solución deberá planificarse para ser entregada por etapas. Estas etapas y sus tiempos máximos de implementación se detallan a continuación:

<b>Etapa</b>	<b>Tiempo máximo</b>	<b>Implementaciones que deben estar listas en esta etapa</b>
1	1 mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Migración inicial de datos y customización inicial de la herramienta</li> <li>b) Gestor de mailings masivos implementado y funcional (Formulación de mailings, envío masivo a segmentos definidos, estadísticas sobre los envíos)</li> <li>c) Base de datos de contacto creada y funcional (con los datos de contacto y lógica de almacenamiento de interacciones y su segmentación)</li> <li>d) Gestor de solicitudes (del listado entregado una vez iniciado el contrato) con sus flujos de trabajo necesarios ya funcionales, alertas e ingresos manuales, por formularios y cargas masivas</li> <li>e) Portal de funcionarios y administradores funcionales (revisión de vistas con el I.T.S. previo a su puesta en marcha)</li> <li>f) Gestor de formularios funcional</li> <li>g) Importación y exportación masiva de datos habilitada</li> </ul>
2	1mes	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gestión de mails de contacto desde el sistema (con lógica orientada hacia interacciones)</li> <li>b) Procesos de negocio, descritos en las bases, implementados (que no requieran lo implementado en la Etapa 3)</li> <li>c) Integraciones existentes implementadas y funcionales (Maestro de calles, Gestor de fila, Portal de trámites)</li> </ul>
3	2 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portal del vecino habilitado y funcional</li> <li>b) Gestor de campañas completo funcional (complementario al gestor de mailing masivo)</li> <li>c) Visualización en mapa de los atributos y solicitudes (detallados en el documento)</li> <li>d) Visualización de análisis (Analytics)</li> <li>e) Procesos de negocios faltantes implementados</li> </ul>
4	2 meses	Integraciones faltantes

Si bien estas etapas se presentan como secuenciales, se podrán desarrollar en paralelo, y en total no debe sobrepasar los 5 meses totales exigidos para la implementación.

### **4. CAPACITACIÓN.**

El municipio tiene por objetivo entregar una atención de excelencia a todos los usuarios, en este sentido, el contratista deberá proponer un plan de capacitación a funcionarios que se enmarque al cronograma del proyecto y que garantice una puesta en marcha sin dificultades relacionados con el uso de la solución.

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

Se espera que la propuesta considere capacitaciones separadas para cada una de las partes de la solución, en caso de corresponder. Estas capacitaciones son funcionales, y tienen por objetivo proveer a los usuarios de cada componente el conocimiento necesario para su operación de acuerdo a los objetivos presentados en este documento. Si la solución posee más funcionalidades que no son esenciales para el cumplimiento de los objetivos, se deberá realizar una capacitación específica a usuarios críticos de los sistemas, a fin de transmitir y enseñar, al menos de manera general, todas las posibilidades de la solución ofrecida<sup>8</sup>.

Inicialmente se debe considerar capacitar a aproximadamente 150 funcionarios en grupos para el uso de SGV y a 5 Administradores.

Las capacitaciones deberán ser grabadas y tener un apoyo adecuado en textos o presentaciones que quedarán en posesión de la MLB, siempre manteniendo y respetando los términos de confidencialidad de información que sean pertinentes. En caso de que un porcentaje, o el total del material esté disponible en línea, se deberán entregar en un formato fuera de línea (desde papel impreso hasta archivos en formato Word, PDF, ePub, etc). Si una parte o la totalidad de la documentación se encuentra en línea, el proveedor deberá garantizar que esta documentación se encuentre actualizada, y siempre accesible durante la duración del contrato. De haber limitaciones en este sentido, debe quedar explícitamente indicado en la oferta. En su defecto, se entenderá que se aceptan estas condiciones. El contratista deberá considerar como formación los tres niveles siguientes:

Formación	Descripción
Directa	Método de formación donde formadores expertos capacitan directamente a las audiencias. Recomendado para cursos de media/alta complejidad y una baja cantidad de personas a capacitar.
E-Learning	Método de formación de auto capacitación. Recomendado para cursos de baja complejidad y una alta cantidad de personas a capacitar.
Material de Estudio	Método de formación de auto capacitación. Recomendado para cursos de baja complejidad y una baja/media cantidad de personas a capacitar.

El oferente debe especificar con claridad todas las capacitaciones a realizar, las fechas en que se realizarán y el material que estará incluido, así como las condiciones que los asistentes deben cumplir para que la capacitación sea exitosa. Las capacitaciones deben estar explícitamente indicadas en la planificación total del proyecto (en la Gantt requerida).

Además, es importante que considere como parte de las capacitaciones, todos los recursos necesarios para poder realizarlas (expositor, manuales, artículos de escritorio, entre otros). En otras palabras, la empresa deberá preocuparse de que las capacitaciones sean una simulación de lo que ocurrirá en la realidad, enseñando a los funcionarios todas las características y funcionalidades de la plataforma, recreando una situación personalizada y/o diferenciada por tipo de trámite o servicio.

Asimismo, para asegurar una correcta capacitación, la propuesta que entregue el oferente deberá incluir la realización de las sesiones de capacitación que sean necesarias considerando:

<sup>8</sup> Esta indicación tiene particular importancia para aquellas soluciones empaquetadas que ofrecen un sin fin de otras funcionalidades, además de las requeridas en este proyecto.

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

- a) La capacidad del lugar físico que dispondrá la Municipalidad.
- b) Las capacitaciones se deberán realizar durante el horario laboral y el proveedor deberá asegurar el traspaso de contenido y aprendizaje a cada uno de los integrantes. En caso de requerir otros horarios, el I.T.S. del contrato podrá exigir sin que éste signifique algún costo extra para la Municipalidad.

La Municipalidad dispondrá de los siguientes recursos para apoyar las capacitaciones:

- i. Lugar
- ii. Proyector
- iii. Sistema de Audio
- iv. Red de Datos
- v. Internet
- vi. Sillas
- vii. Mesas
- viii. Computadores
- ix. Sistema Teletrabajo

En el caso de realizar las capacitaciones en formato remoto, deberán realizarse a través de *Microsoft 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<sup>9</sup> para que sean consultadas por los funcionarios en todo momento.

También, el proveedor deberá contar con un *ambiente de pruebas* 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. Esto se debe a que es indispensable que existan sesiones para capacitación práctica y estas pueden requerirse en cualquier momento de la duración del contrato.

## **5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.**

Esta sección tiene como propósito el de establecer el marco técnico que los oferentes deben respetar en la solución que ofrecen para resolver las necesidades de la Municipalidad de Lo Barnechea. Para cumplir este objetivo se describirá la plataforma requerida para implementar la solución al servicio que se busca obtener.

Esta sección está estructurada de la siguiente manera:

- a) **Infraestructura tecnológica.** Esta sección describe arquitectura que se quiere implantar para la solución.
- b) **Procedimientos operacionales.** En esta sección se describen diversas restricciones de aspecto técnicos, también llamados *requerimientos no funcionales*, que toda solución propuesta u ofertada debe respetar.
- c) **Integraciones.** En esta sección se describen, técnicamente hablando, las integraciones a diversos sistemas que han sido solicitados en las presentes bases.

### **5.1 Infraestructura tecnológica Municipalidad Lo Barnechea.**

#### **5.1.1 Infraestructura tecnológica Requerida.**

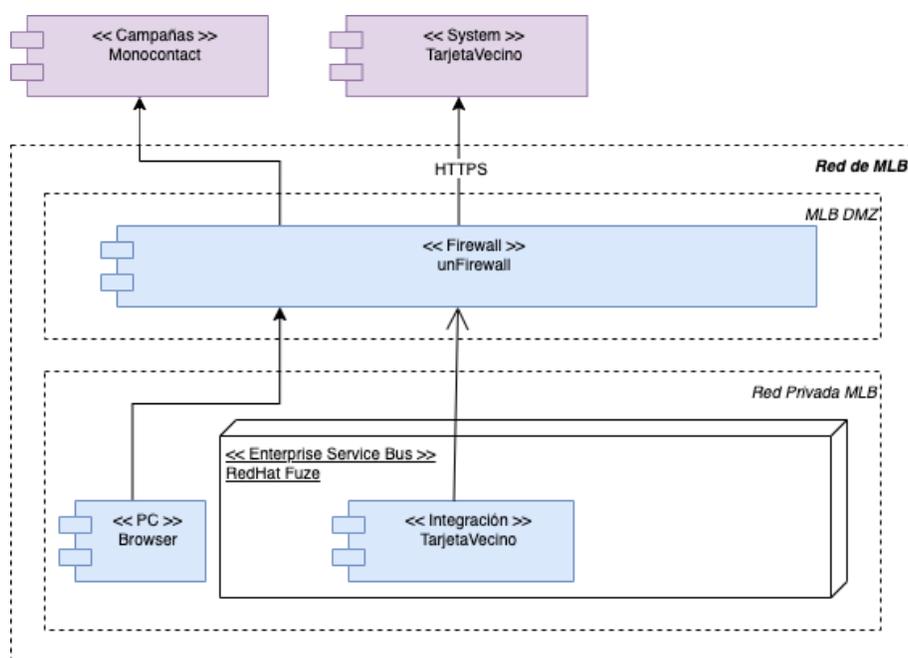
La Municipalidad de Lo Barnechea se ha propuesto como objetivo establecer una plataforma Cloud que responda a una arquitectura basada en servicios SOAP.

---

<sup>9</sup> Una vez más, es importante que el oferente indique con mucha claridad si este requisito no puede ser satisfecho.

Este patrón de arquitectura basado en servicios (SOA) deben ser desplegados en un *bus de servicios* (Middleware) y gestionados con un *API Gateway*. Bajo esta definición, cualquier interacción entre sistemas relacionados en la infraestructura debe hacerse a través del bus de servicios, evitando así la problemática de conectividad *punto a punto* de los sistemas.

La siguiente figura ilustra la arquitectura futura propuesta para MLB:



En esta arquitectura se puede apreciar la dinámica de las componentes tecnológicas en el ecosistema completo. En este diagrama se pueden distinguir las siguientes características:

- a) La red de MLB posee una zona desmilitarizada (DMZ), que es alcanzable desde internet. En esta zona, un firewall es el que implementa las diferentes políticas de seguridad, filtrando peticiones entrantes en función de distintos criterios.
  - i. Clientes internos de la MLB, notablemente aquellos clientes en computadoras personales de funcionarios con navegadores u otros programas, pueden acceder solo a sitios debidamente registrados.
  - ii. Solo peticiones entrantes desde ubicaciones específicas en la red externa pueden pasar al área privada de MLB.
  - iii. Los sistemas de MLB podrán acceder a un subconjunto específico de internet (componentes externos a la red privada de MLB).
- b) Las integraciones a otros sistemas, ilustrada en el diagrama se realizan a través de un Bus Empresarial de Servicios (abreviado en inglés con el acrónimo ESB), a saber, el producto de RedHat llamado FUSE.
  - i. Si un sistema externo, como el gestor de campañas, desea integrarse a algún sistema, envía una petición al servicio expuesto en la DMZ a través del Firewall, que valida las políticas de seguridad, y a continuación la deriva al punto expuesto en el ESB. En el bus, la integración respectiva reenvía la petición a través del firewall hasta el sistema. La respuesta del sistema es reenviada siguiendo el camino inverso hasta llegar al sistema externo.

Es un **requerimiento no funcional invalidante** el que cualquier solución ofrecida para resolver las problemáticas planteadas en este documento se ajusten y respeten esta arquitectura.

### 5.1.2 Carga inicial de datos (o migración)

El proveedor adjudicado debe considerar una fase previa a la puesta en marcha de la solución en la cual se carguen los datos de los vecinos que la MLB ha recolectado a lo largo del tiempo. Esta carga de datos puede ser vista como una migración de datos, que involucra una única fuente de datos (no relacional). Estos datos serán entregados por la Municipalidad de Lo Barnechea y el proveedor adjudicado debe armar una estructura de datos, que permita registrar cada una de las interacciones de los vecinos de manera correcta. Esto se refiere a la carga de datos depurados y que esta base de datos sea la única fuente de datos veraz. Esta estructura de datos debe presentarse previamente a la implementación del sistema y debe ser aprobada por el I.T.S. del contrato.

El proveedor debe considerar una fase final de certificación, para asegurar que las aplicaciones implementadas se encuentren en normal funcionamiento, mediante un acta de entrega formal por cada sistema la cual deberá ser aprobada por la Municipalidad.

## **5.2 Procedimientos operacionales y continuidad operativa**

La Municipalidad de lo Barnechea, basa su funcionamiento y gestión de sus operaciones en toda su plataforma tecnológica de información, motivo por el cual es de vital importancia mantener de manera óptima el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas computacionales de apoyo a la gestión de manera que la información contenida en éstas deba estar siempre disponible y ser 100% confiable para los usuarios de la Municipalidad.

El proveedor debe considerar una fase final de certificación, para asegurar que las aplicaciones implementadas se encuentren en normal funcionamiento, mediante un acta de entrega formal por cada sistema la cual deberá ser aprobada por la Municipalidad.

### **5.2.1 Soporte del Sistema.**

El contratista deberá prestar soporte técnico al sistema ofrecido para satisfacer los requerimientos solicitados en las presentes bases de licitación durante la vigencia del contrato y así garantizar la continuidad operativa de los sistemas.

El servicio de soporte podrá ser en modalidad remoto o presencial, si la naturaleza del problema lo amerita, lo que será determinado e informado por el I.T.S. 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 proveedor adjudicado deberá proveer a los técnicos de soporte las herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades, referente a hardware (como equipo de cómputo, teléfono móvil, disco duro) y software (como licencias de herramientas de ofimática, herramienta de gestión de tickets).

El servicio del proveedor adjudicado deberá tener las siguientes competencias:

- a) Servicio de soporte y asistencia técnica a los usuarios municipales, con la finalidad de entregar asistencia y solución a las incidencias y requerimientos planteados por estos, durante la vigencia del contrato.
- b) Sólidos conocimientos y experiencia en la plataforma ofertada. Además de base de datos, análisis funcional y técnico.
- c) Manejo de herramientas de gestión de tickets, que le permita recepcionar, analizar y desarrollar los requerimientos de manera óptima.
- d) Mantenimiento de cada uno de los sistemas que componen la solución.
- e) Generación de los reportes y gestión de estas actividades, las cuales deberán ser informadas de manera mensual a la contraparte Municipal.
- f) Realizar seguimiento a los requerimientos e incidencias escalados a la mesa de ayuda del proveedor adjudicado.

- g) Conocimientos básicos de mejores prácticas de prestación de servicios de TI, tales como ITIL.

Cuando se ocupe la modalidad presencial, los técnicos deberán desempeñar sus labores dentro de las dependencias de la Municipalidad y cumpliendo con el horario de trabajo establecido, esto es, de lunes a viernes entre las 8:30 y 17:30 horas, y sábado 8.30 a 14:00 horas. Para el caso de sábado, el soporte podrá ser de forma remota si así lo amerita el I.T.S. De manera excepcional, en periodo críticos, según las fechas que defina el I.T.S., **se deberá contar con soporte extraordinario fuera del horario establecido y sin recargo adicional.**

Para la modalidad remota, los técnicos deberán desempeñar sus labores en el mismo horario indicado para la modalidad presencial, con la diferencia que la empresa adjudicada le indicará la dependencia donde laborará. De igual manera, en esta modalidad en periodo críticos, según las fechas que defina el I.T.S., **se deberá contar con soporte extraordinario fuera del horario establecido y sin recargo adicional.**

El municipio podrá pedir cambio del personal técnico asignado en cualquier momento de vigencia del contrato, que será solicitado por el departamento TIC a través de correo electrónico al proveedor, el cual tendrá un plazo máximo de 10 días corridos para realizar el cambio del técnico que se contará desde el día siguiente a la fecha de envío del correo electrónico. El cambio del técnico mencionado deberá contar con la aprobación del I.T.S. del contrato. De no contar con la aprobación del I.T.S., el contratista deberá presentar los antecedentes de otro profesional, que cumpla con los mismos requisitos establecidos en las presentes bases, dentro de los 5 días corridos siguientes al rechazo del I.T.S. Este cambio no tendrá ningún costo adicional para el municipio...

#### **5.2.2 Acuerdos de Niveles Mínimos de Servicio**

El proveedor adjudicado deberá cumplir con un modelo de acuerdos de nivel de servicios (SLA), definido en esta sección, donde se establecen los niveles de servicios en función de las necesidades y la calidad que se requiere por parte de la Municipalidad para el cumplimiento de los objetivos de esta licitación.

#### **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 al *Líder de Soporte Técnico* definido por el contratista.

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 al *Líder de Soporte Técnico*, 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<sup>10</sup> 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.

---

<sup>10</sup> Se entiende por *horas hábiles* las comprendidas entre las 8:30 y 17:30 horas. Para fallas consideradas como *críticas*, que no satisfagan los SLA establecidos, se aplicarán multas de manera directa a partir de la notificación vía correo electrónico por parte del ITS del contrato.

Nivel de criticidad	Descripción de la criticidad	Tiempo de solución
Bajo	a. Falla no impide el correcto funcionamiento del sistema. b. Creación de cuentas de usuarios. c. Instalación, reinstalación o actualización de aplicación. d. Orientación a usuarios en la interfaz del sistema por funcionalidades básicas. e. Cambios de flujos de atención y/o derivaciones. f. Consultas técnicas. g. Otros similares que indique el I.T.S. del Contrato.	Hasta 24 horas
Medio	a. Falla permite el funcionamiento del sistema, pero lo dificulta. b. Intermitencia del servicio. c. Retraso o lentitud atribuible al servicio. d. Otros similares que indique el I.T.S. del Contrato.	Hasta 8 horas
Crítico	a. Falla total o parcial que no permite el funcionamiento del sistema. b. Incidentes de seguridad de la información. c. Otros similares que indique el I.T.S. del Contrato.	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 I.T.S. 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 a disponibilidad del equipo técnico municipal. También, por medio de correo electrónico, el I.T.S. citará al contratista adjudicado a reuniones de coordinación, las que deberán celebrarse dentro del plazo de 2 días hábiles desde que es citado.

### 5.2.3 UpTime

El sistema que implemente la solución a los requerimientos presentados en estas bases deberá considerar una plataforma que cumpla con alta disponibilidad y tolerancia a fallas. La disponibilidad de los servicios del sistema solicitado no podrá en ningún caso ser inferior a:

Disponibilidad	Uptime
Plataforma y sistema	99,9% mensual

### 5.2.4 Disponibilidad de los Sistemas.

El sistema solicitado no deberá estar suscrito a limitaciones de licencias por usuario, por lo cual se presentan dos alternativas:

- a) Para el caso que el proveedor ofrezca sus servicios por medio de licencias de usuario, deberá declarar en el anexo económico N°5 el valor total del licenciamiento, de manera mensual, considerando un total de 150 usuarios. Con lo anterior, la Municipalidad podrá contratar más licencias, utilizando como valor unitario de estas el producto de la división entre el monto total ofertado y 150.
- b) En caso de que el proveedor adjudicado ofrezca el sistema sin limitaciones de licenciamiento o una licencia única, deberá indicar en el anexo económico N°5, de todas formas, un valor total de licenciamiento, de manera mensual, considerando un total inicial de 150 usuarios, el que podrá aumentar durante la vigencia del contrato.

Aunque el sistema será administrado por el Departamento de Experiencia de Servicios, el municipio podrá disponer del sistema en la totalidad de sus departamentos, incluyendo salud y educación, a través de un visor web, que contenga credenciales de autenticación y así permita ofrecer las interacciones realizadas por el vecino caracterizadas por Direcciones, Jefaturas, áreas. En consecuencia, el sistema deberá estar 100% disponible para ser instalados en los equipos que la Municipalidad, de ser el caso, a través de su Departamento TIC, o en su defecto ofrecer la URL de acceso con credenciales de autenticación, si es una solución web.

#### **5.2.5 Mantención de Sistema**

La plataforma que sustenta la solución ofrecida debe estar actualizada con la última versión disponible del sistema contratado lo que deberá ser revisado y evaluado con una periodicidad de 6 meses, de lo cual se deberá entregar la evidencia escrita al I.T.S. del contrato.

El no cumplimiento de esta definición estará sujeta a multas. Además, el proveedor deberá contemplar el registro y administración de versiones de acuerdo con lo establecido en la metodología ITIL, considerando coordinación y paso a producción de acuerdo con VB del I.T.S. del contrato.

Se deberá considerar como mantención la carga, validación, pruebas de acceso, funcionamiento de la base de datos y de la aplicación solicitada, ajustes a las aplicaciones en uso, producto de la incorporación de nuevos requerimientos normativos, pronunciamientos o cambios en los procesos y procedimientos de la Municipalidad durante el período del contrato, tales como incorporación de cambios legales, de ordenanzas, dictámenes o similares, que emanen de organismos gubernamentales. Dichas modificaciones no tendrán costo para la Municipalidad.

#### **5.2.6 Seguridad**

El proveedor deberá velar por la integridad de los datos y la seguridad en los sistemas ante cualquier evento y responderá ante la Municipalidad por pérdida de información total o parcial que se pudiera producir por manipulación o ejecución errónea de procesos que pongan en riesgo la integridad de los datos.

El proveedor deberá velar por el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad establecidas por la Municipalidad de Lo Barnechea que se enmarca en lo que estipula la norma Nch-ISO N°27002 y lo establecido en el decreto N°83 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, así como otras atinentes.

Al proveedor se le exigirá como mínimo las siguientes políticas de resguardo de los datos:

- a) Política de respaldo, de acuerdo a lo definido en el presente este documento.
- b) Los sistemas deben contar con control de acceso y distinción de permisos entre niveles de usuario, permitiendo denegar o asignar permisos de manera diferenciada a cada usuario o grupo de usuarios.
- c) Los sistemas deben contar con parametrización para el manejo de complejidad de contraseñas.
- d) Auditoria de modificaciones y eliminaciones de registros por usuario en sistemas y parametrizaciones críticas.
- e) Política de actualización de versiones de sistemas.

f) Registro y LOG de transacciones en la Base de Datos.

### **5.2.7 Plataforma de Respaldo**

Para el presente proyecto los oferentes adjudicados deberán disponer de una plataforma de respaldo. Dicha solución debe considerar respaldos de carácter diario, semanal y mensual.

El oferente deberá especificar cuál será el mecanismo de respaldo, así como el costo en un ítem e individual en su propuesta económica. Soluciones propuestas que consistan en más de una componente individual (cómo una componente para el Gestor de Campañas, y otra para el sitio de Vecinos) deberá indicar cómo se realizará el respaldo de cada una de ellas y qué aspectos están sujetos a ser respaldados (software, data, por ejemplo).

Cabe destacar, que el contratista adjudicado deberá almacenar todos los datos históricos y generados en la herramienta durante toda la vigencia del contrato.

#### **5.2.7.1 Política de Retención de Respaldos**

Para el presente proyecto los oferentes adjudicados deberán disponer de una plataforma de respaldo con la capacidad de almacenamiento y procesamiento necesaria para soportar la carga de respaldos de la Base de Datos y LOG transaccional, dicha solución debe considerar respaldos de carácter diario, semanal y mensual en modalidad Incremental, diferencial y Full, bajo los siguientes criterios mínimos:

- a) **Respaldo diario en formato incremental**, se realizará de lunes a sábado, fuera de horario de producción.
- b) **Respaldo Semanal en formato Full**, se realizará los lunes, fuera de horario de producción.
- c) **Respaldo Mensual en formato Full**, se realizará el último día hábil del mes, fuera de horario de producción.

Los respaldos deberán ser almacenados bajo la siguiente estructura:

- i. Diarios, por 30 días.
- ii. Semanales, por 30 días, posterior a los 30 días de respaldos diarios.
- iii. Mensuales, por 30 días, posterior a los 30 días de respaldos semanales.
- iv. Histórico, posterior a los 90 días de respaldos diarios, semanales y
- v. Mensuales, se deberá almacenar un respaldo mensual full.

La información respaldada, deberá estar disponible a toda hora y evento y podrá ser recuperada vía Web, mediante portal de validación y seguridad o de forma Física, para lo cual se deberá especificar el procedimiento.

Los respaldos deberán ser encriptados en el origen a lo menos en 1024 bits, y almacenados bajo un algoritmo de seguridad que garantice que solo se podrá hacer extracción de los datos y archivos con las credenciales necesarias.

La gestión de los respaldos, así como la verificación de la correcta ejecución de estos será responsabilidad del contratista

### **5.2.8 Sistema de Administración de Usuarios y Log de Transacciones**

Todas las plataformas deberán contar con un sistema de administración de usuarios y registro de Log Transaccional. Los registros deberán ser almacenados durante toda la vigencia del contrato.

El sistema deberá contar con al menos lo siguientes puntos:

- a) **Administración de permisos de usuarios**. Como mínimo se deberá realizar el manejo del registro de altas, bajas y modificación de usuarios. Además, el contratista será responsable de enviar trimestralmente a los encargados de cada sistema, los usuarios con permisos en cada uno de ellos y validar que la administración de los permisos se encuentra actualizado.

- b) **Administración de parámetros generales de la plataforma.** Como mínimo se deberá realizar el registro de la modificación de parámetros (Calculo de valores, reglas de negocio, etc.)
- c) **Mantención de estructura departamental de la organización.** Como mínimo se deberá realizar el registro de la modificación de parámetros.
- d) **Mantención de Procedimientos de Gestión.** Como mínimo se deberá realizar el registro de la modificación de parámetros.
- e) **Generación de Informes.** Como mínimo se deberá realizar el registro de la modificación de informes.
- f) Además, la plataforma deberá realizar la gestión de un registro de eventos transaccionales, generando una inscripción y trazabilidad del evento sobre las operaciones que se realizan en los sistemas provistos.

Todos los sistemas deben contar con la factibilidad de activar un registro Log o Auditoria que realice el registro las actividades de los usuarios, las excepciones, las fallas y eventos de seguridad. Es responsabilidad del proveedor la definición de la activación del registro Log en los Sistemas.

#### **5.2.9 DRP. (Plan de Recuperación).**

El proveedor adjudicado, al momento de suscribir el acta de inicio de servicios, debe entregar el plan de recuperación que describa los procedimientos a aplicar en caso de un desastre o eventos críticos que pueda sufrir la plataforma ofertada. Esto con el fin de determinar planes de acción que permitan garantizar una correcta continuidad operativa y alinearse al plan de recuperación que tiene la Municipalidad ante un incidente o irrupción de los servicios, esto con el objetivo de responder de manera inmediata a un desastre u otra emergencia que afecte al sistema y servicios contratados. Este plan debe estar orientado a cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Minimizar las interrupciones a las operaciones normales.
- b) Limitar el alcance de la interrupción y el daño.
- c) Establecer medios alternativos de operación por adelantado.
- d) Capacitar al personal con procedimientos de emergencia.
- e) Proporcionar una restauración rápida y sin problemas del servicio.

Hay que destacar que los cambios de este o estos procedimientos que se realicen por parte del proveedor adjudicado, se deberán informar al ITS del contrato para actualizar el plan.

Respecto a la configuración mínima aceptable, para esta solución tecnológica, debe ajustarse al análisis de procesos y aplicaciones descrito en el Plan de Recuperación ante Desastres para los Sistemas Informáticos Críticos de la Municipalidad de Lo Barnechea, publicado por Decreto DAL N°308 de fecha 1 de abril de 2022 y debe cumplir con los siguientes niveles:

- i. Nivel de criticidad: Aplicación que debe levantarse en menos de 12 horas después de la declaración del desastre
- ii. Nivel de Criticidad Aplicaciones: RTO 4 Horas.
- iii. Nivel de Contingencia: Menor.
- iv. Nivel de Recuperación Alta Disponibilidad, RTO entre 4 y 12 Horas, que requiere un nivel elevado de confiabilidad y disponibilidad.

##### **5.2.9.1 Estrategia de Recuperación.**

La estrategia de recuperación comienza desde el procedimiento de manejo de incidencias, el cual detecta, escala los requerimientos y define si es necesario iniciar el plan de recuperación.

##### **5.2.9.2 Procedimiento de manejo de incidencias.**

El procedimiento de manejo de incidencias comenzará cuando se detecte alguna falla en el sistema que impida el correcto funcionamiento de los usuarios en la plataforma, entonces se activa el plan

de Emergencia y Contingencia. Si la incidencia no se puede resolver se deberá realizar escalamiento.

Las incidencias deberán ser gestionadas según un flujo detallado en un procedimiento, el orden en el cual se realizará el escalamiento de las incidencias se deberá definir en una tabla que deberá contener las responsabilidades de cada nivel.

Se deberán definir como mínimo los siguientes procedimientos:

- a) Procedimientos de recuperación ante indisponibilidad de Sistemas.
- b) Procedimientos de recuperación ante indisponibilidad de Hosting.
- c) Procedimientos de recuperación ante falla de software.
- d) Procedimientos de recuperación ante problemas en nodo de la Base de Datos.
- e) Procedimientos de recuperación total y reinicio de operaciones.
- f) Procedimientos de Plan de pruebas.
- g) Entre Otros.

Se deberá definir los valores de RTO y RPO para los procesos críticos que comprometan la operación de la plataforma:

- i. RTO: No podrá ser superior a 60 minutos.
- ii. RPO: No podrá ser superior a 24 Horas.

#### **5.2.10 De la comunicación**

El contratista deberá designar a un profesional responsable quien será su representante para efectos de la gestión del contrato.

Este profesional deberá contar con un teléfono móvil y encontrarse disponible para el contacto permanente 24/7 y será el encargado de canalizar por su medio, las consultas y requerimientos al proyecto, estableciendo además formas ágiles de comunicación (teléfono, correo electrónico, sistema de gestión de proyectos, reuniones presenciales o remotas). El incumplimiento de la presente obligación se sancionará con la multa establecida en el numeral 34 de la tabla contenida en el 15.10 Multas de las presentes Bases Administrativas.

#### **5.2.11 Término del proyecto o contrato y Base de Vecinos**

Para el término del contrato, ya sea por cumplimiento del plazo o de manera anticipada, el contratista se obliga a hacer entrega de la base de datos de Vecinos. Cualquiera sea la opción se deberá adjuntar el archivo formato origen válido de acuerdo con el motor de base de datos existente, la estructura de datos con su respectiva descripción, el modelo de datos, el correspondiente diccionario de datos y toda la documentación que permita integrar sin problemas a cualquier otro servicio.

Por otra parte, el proveedor deberá hacer entrega de todos aquellas reglas de negocio y su descripción que se encuentren a nivel de código, y que es utilizada para el funcionamiento, operación o procesos de dichos sistemas, así como la descripción de sus resultados.

Esta entrega deberá ser realizada en forma íntegra mediante algún dispositivo de almacenamiento y los datos deben estar contenidos en archivos que permitan y sean compatibles con el proceso de migración a los nuevos sistemas y módulos implementados. Esta entrega se deberá realizar de manera mensual en los últimos 4 meses del periodo contractual.

Una vez realizada la migración de datos hacia las nuevas plataformas, el proveedor no podrá conservar en ninguna circunstancia los datos, cuya propiedad seguirá siendo única y exclusiva de la Municipalidad de Lo Barnechea.

El tratamiento de los datos siempre deberá resguardar los preceptos de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada y su reglamento, debiendo en todo momento no hacer uso indebido

de los mismos. En caso de incumplimiento de lo anterior se generarán las responsabilidades correspondientes y asimismo el I.T.S. aplicará la multa respectiva.

### **5.2.12 Garantía de los productos y servicios**

La garantía total del software, sus componentes e insumos, deberán ser válidos durante toda la duración del contrato, de manera de garantizar la continuidad operativa del servicio adquirido, que se desglosa en lo siguiente:

- a) Será responsabilidad del proveedor, mantener el sistema en constante actualización durante toda la duración del contrato, asegurándose de actualizar los manuales entregados en las respectivas capacitaciones.
- b) El proveedor deberá subsanar cualquier falla operativa en el sistema, atribuible a responsabilidades ajenas al Municipio y de acuerdo con lo estipulado en el punto *Acuerdos nivel de servicio* de las Bases Técnicas.
- c) Será responsabilidad del proveedor evitar la pérdida, inconsistencia, entrega, venta y/o manipulación incorrecta de los datos de propiedad de la Municipalidad de Lo Barnechea, por parte del personal técnico de la empresa o proveedor.
- d) El proveedor deberá garantizar la entrega oportuna de todos los servicios contratados.
- e) El proveedor deberá incluir la garantía de los productos que se adquieren durante toda la vigencia del contrato.
- f) El proveedor deberá entregar, según corresponda, todos los insumos que se requieran para asegurar la continuidad operativa del sistema, por ejemplo, Soporte Productivo entre otros.

Al momento de producirse una falla, el I.T.S. del contrato deberá notificar al proveedor indicando la falla para comenzar a contabilizar los tiempos comprometidos de acuerdo con lo indicado en la sección *Acuerdos nivel de servicio*. Dicha notificación se realizará mediante correo electrónico a las personas que el proveedor indique como contraparte.

El I.T.S. elaborará un informe fundado, en que considere la magnitud del daño, atendiendo a criterios de tiempo de recuperación de la información, cantidad de afectados, impacto del daño en la prestación de servicios del municipio, tanto internos como externos.

### **5.2.13 Cláusula de confidencialidad**

La información de la Municipalidad es confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán contenidos a través del software en los servidores municipales, en sus backups y respaldos respectivos, incluyendo las versiones clouding u otro según corresponda, permanecerán como propiedad de la Municipalidad. El proveedor no obtendrá derecho alguno, sobre dicha información, y podrá utilizarla, única y exclusivamente con el objeto de la ejecución del contrato o documento administrativo que se suscriba. 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, la cual tendrá la duración determinada por la entidad edilicia al momento de la contratación. 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”. En este sentido, y de conformidad con el citado artículo 7, las obligaciones establecidas al contratista en la presente cláusula no cesan por haber terminado el tratamiento de datos personales en el marco de la presente licitación.

## **5.3 Integraciones**

El proveedor adjudicado debe considerar integrarse a través de un Bus de integración llamado JBoss FUSE de RedHat, por tanto, los servicios de integración deben estar expuestos a través de Api o Webservice en protocolo Rest (JSON o XML). Para los procesos Batch se debe implementar herramientas ETL. Conjunto a FUSE se encuentra un Api manager o Api Gateway llamada KONG, esta última, es un componente de software cuya principal función es la de habilitar la interconexión entre los servicios y los consumidores a través de los servicios (API's) publicadas en él.

Toda característica o atributo propio del sistema del proveedor debe quedar encriptado a través del servicio de integración.

El proveedor adjudicado debe tener un ambiente QA o de prueba de cada servicio (herramientas SoapUI o PostMan, o el que se estime conveniente) junto a su documentación y test case para certificarlos de forma unitaria.

Definiciones:

- a) Conectores: Se utilizará conexiones en arquitectura de software API REST.
- b) Acceso:
  - i. Privado para redes externas, otorgando credenciales de autenticación.
  - ii. Público mientras se encuentre dentro de la misma red de la Municipalidad de Lo Barnechea.
- c) Intercambio de Datos: Formato JSON.

### **5.3.1 Plataformas a Integrarse**

La plataforma deberá tener desarrollado servicios para integrarse de manera bidireccional con las distintas plataformas ya sea interna y externa de la Municipalidad de Lo Barnechea. Las integraciones con las que cuente la Municipalidad al momento de suscribir el contrato deben ser contempladas como parte del servicio de implementación. Aquellas integraciones que aún no existen y están descritas en el siguiente listado, el proveedor deberá contemplar 2 servicios sin costo adicional para la Municipalidad.

Se tiene previsto integrar varias plataformas a la herramienta ofertada, esto con el fin de generar consultas de datos, a través de servicios de integración API REST, como ya fue descrito anteriormente.

Sin embargo, el oferente no debe descartar la idea de que pueda ocurrir un cambio de la plataforma de integración, por lo tanto, debe estar abierto a:

- a) Adaptarse a una nueva herramienta que seleccione la municipalidad para integrar soluciones y/o plataformas.
- b) Ofrecer la plataforma de integración, para comunicarse con las herramientas que se describirán a continuación.

Además, se debe considerar que a medida que evolucione la plataforma pueden surgir requerimientos de integración a nuevas herramientas durante toda la vigencia del contrato.

A continuación, se describen las plataformas que deben considerarse como un servicio de integración:

#### **5.3.1.1 Maestro de calles**

Se requiere que todo el sistema considere en el llenado de información de "Dirección", esté conectado al maestro de calles disponible. De esta manera cuando se ingrese una dirección de manera manual deberá conversar con el maestro y permitir solo ingresos concordantes con la información ahí contenida.

Este servicio se debe actualizar con la información de cuadrante (definiciones territoriales usadas por la municipalidad)

Este servicio está coordinando con SIG para visualización de información en mapas. Esto se quiere usar también para visualizar casos en el sistema buscado.

#### **5.3.1.2 Gestor de fila**

El gestor de filas permite asignar un turno de atención a un área de interés del vecino en la Municipalidad. Además, permite un agendamiento web, que permite al vecino planificar su visita a la

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

Municipalidad. El sistema debe poder ver estos agendamientos y guardarlos como interacciones, así como también las áreas más consultadas de manera presencial. Además, esta interacción pudiese derivar en un proceso posterior, por ejemplo, un envío de encuesta de satisfacción. Para ello se necesitan como mínimo consultar:

- a) Datos de contacto: Interesa poder leer y complementar los datos que se tienen de los vecinos con los datos almacenados en este sistema: nombre completo, RUT, dirección, email, teléfono, fecha de nacimiento, género.
- b) Datos de Agendamiento y Toma de Tickets: Cantidad de turnos entregados, discriminado por áreas y/o personas, nivel y estado de atención, cantidad de atenciones, cantidad de abandonos, cantidad de agendamientos web, tiempo de atención.

**5.3.1.3 Portal de trámites (MySAV)**

Para el portal de trámites, como será un canal más de ingreso de solicitudes, se requiere administrar un número de ticket único que deberá ser entregado por el sistema propuesto.

El Portal será solo el front de ingreso en una auto atención, pero el administrador de flujos y asignaciones debe ser del sistema propuesto. Para ello se necesitan como mínimo consultar:

- a) Poder registrar los trámites que se generen en el portal.
- b) Informar estados de solicitudes cuando estas sean consultadas desde el portal.

**5.3.1.4 Portal de postulaciones**

Para el portal de postulaciones, igualmente el software debe conectarse y consultar, siempre a través del integrador, al back-end que contiene los datos de las postulaciones.

Para ello se necesitan como mínimo consultar:

- a) Datos de contacto: Interesa poder leer y complementar los datos que se tienen de los vecinos con los datos almacenados en este sistema: nombre completo, RUT, dirección, email, teléfono, fecha de nacimiento, género.
- b) Datos de las postulaciones: se debe poder leer datos como tipo y cantidad de postulaciones, estado, fecha y hora de la postulación, asignado a área y/o persona.

Por ahora, no se cuenta con ningún servicio de conexión. Sin embargo, se encuentra en proceso de desarrollo la integración con portal de postulaciones.

**5.3.1.5 Aplicación de EEPP**

Esta aplicación es de gestión de incidentes en el espacio público. Interesa poder leer su información y poder visualizarla en conjunto con los tickets propios de la plataforma en el mapa.

Estos incidentes se deben visualizar de una manera distinta en el mapa de casos para diferenciarlos claramente de los propios.

Cabe destacar que los incidentes reportados en esta aplicación no están asociados a un vecino sino a un funcionario, ya que son ellos los que reportan los incidentes, por lo que no deben quedar registrados como interacciones. Solo interesa su visualización para comparación con lo efectivamente solicitado por vecinos.

Actualmente no existe ningún servicio de conexión desarrollado.

**5.3.1.6 Sosafe:**

Hoy los vecinos usan la aplicación de Sosafe que no es municipal para reportar situaciones de seguridad y de espacio público. La municipalidad por convenio tiene acceso a la plataforma como usuario interno para darle respuesta a los vecinos a sus solicitudes.

Como la intención de este nuevo sistema es unificar dentro de lo más posible la gestión de solicitudes y categorización de estas, interesa poder integrarse a Sosafe y que el funcionario conteste desde el

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

nuevo sistema municipal y no deba ingresar aparte a Sosafe a solucionar los casos. Para ello se necesitan como mínimo consultar:

- a) Datos de contacto: Interesa poder leer y complementar los datos que se tienen de los vecinos con los datos almacenados en este sistema: nombre completo, RUT, dirección, email, teléfono, fecha de nacimiento, género.
- b) Datos de Sosafe: tipo de solicitud, fecha y hora del reporte.

Y a su vez entregar información de vuelta a Sosafe sobre la respuesta de los casos.

**5.3.1.7 Filemaker (Software de Gestión de Solicitudes DIDECO y DOM)**

El sistema requiere la integración al sistema de FileMaker- DIDECO, donde se registran las atenciones a los vecinos y los beneficios sociales a los que postulan. También se debe considerar la integración con FileMaker-DOM, donde se registran los trámites como certificados de números, uso de suelo, recepciones finales, entre otros. Para ello se necesitan como mínimo consultar:

**Filemaker DIDECO:**

- a) Se deben poder leer y complementar los datos que se tienen de los vecinos con los datos almacenados en este sistema: nombre completo, RUT, dirección, email, teléfono, fecha de nacimiento, género.
- b) Datos de atenciones: se debe poder leer datos como cantidad y tipo de postulaciones realizadas, estado de la postulación, fecha y hora de la postulación, asignado a área y/o persona.
- c) Estados de postulaciones y beneficios

**Filemaker DOM:**

- a) Se deben poder leer y complementar los datos que se tienen de los vecinos con los datos almacenados en este sistema: nombre completo, RUT, dirección, email, teléfono, fecha de nacimiento, género.
- b) Datos de trámites: se debe poder leer datos como cantidad y tipo de trámites solicitados, estado del trámite, fecha y hora de la solicitud, asignado a área y/o persona.

**5.3.1.8 Back Office (SMC)**

Hay ciertos procesos municipales que pueden requerir pagos. Si bien al momento de realizar la solicitud, existe una gran cantidad de servicios que no incluyen pagos, en un futuro pudiese incluir. Por tanto, es deseable poder conectar a la plataforma de backoffice SMC o la que se defina (para el caso que requiera) con el sistema, de manera de enviar la información de pago, para su realización en ese sistema, y luego recibir la confirmación de pago para realización del servicio. Para ello se necesitan como mínimo consultar:

- a) Datos de contacto: Interesa poder leer y complementar los datos que se tienen de los vecinos con los datos almacenados en este sistema: nombre completo, RUT, dirección, email, teléfono, fecha de nacimiento, género.
- b) Datos del giro: leer giro de pago, monto, medio de pago, estado del pago.

Actualmente no existe ningún servicio de integración desarrollado.

**5.3.2 Cronograma de Integraciones**

El proveedor adjudicado en conjunto con el I.T.S. del contrato debe dar cumplimiento al siguiente cronograma de integraciones:

N°	Plataforma a integrar	¿Cuándo debe integrarse?
1	Maestro de Calle	Al inicio de la puesta en marcha

N°	Plataforma a integrar	¿Cuándo debe integrarse?
2	Gestión de Filas	Una vez concluida la implementación, previa coordinación con el I.T.S.
3	Portal de Trámites	
4	Portal de Postuaciones	
5	Filemaker DIDECO	
6	Filemaker DOM	
7	Aplicación EEPP	
8	Sosafe	
9	Back Office	

El I.T.S. del contrato deberá brindar los contactos necesarios para que el proveedor adjudicado pueda comunicarse con cada una de las empresas que administran esta plataforma y así poder cumplir con las integraciones solicitadas.

#### 5.4 Solicitud de nuevos desarrollos

El proveedor deberá considerar que habrán requerimientos en los que se deberán desarrollar nuevas funcionalidades y/o integraciones. Para todos aquellos requerimientos que implique desarrollar nuevas funcionalidades que no están en explotación y tienen relación con el apoyo a la operación o satisfacen nuevas necesidades de la institución, el contratista deberá contemplar un máximo de 1.000 horas de desarrollo, las que serán consumidas durante la vigencia del contrato y pagadas conforme a su utilización mensual, previo informe del I.T.S. del contrato.

Sistema	Horas
Nuevos desarrollos en el sistema de Gestión de Personas	1.000

Esta bolsa de horas será utilizada para evolutivos dentro de la plataforma, como:

- Actualización de procesos.
- Actualizaciones de vistas.
- Agregar nuevas reglas de negocios.
- Desarrollo de servicio de integraciones.

El valor de esta bolsa debe ser considerada en su oferta económica consignada en el Anexo N°5

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

##### 5.4.1 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 I.T.S. 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.

##### 5.4.2 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°5 de las presentes bases. Se deben considerar todos los perfiles necesarios para el logro

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

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:
  - Etapa 1:** Planificación.
    - i. Fecha inicio: Día siguiente a la fecha de emisión del acta de inicio de integración requerimiento.
    - ii. Fecha Término: Según propuesta de valorización.
  - Etapa 2:** Desarrollo de Nuevos Requerimientos.
    - i. Fecha inicio: Día siguiente del término de la etapa anterior.
    - ii. Fecha Término: Según propuesta de valorización.
  - Etapa 3** Pruebas de QA.
    - i. Fecha inicio: Día siguiente del término de la etapa anterior.
    - ii. Fecha Término: Según propuesta de valorización.
  - Etapa 4** Marcha Blanca y Capacitación.
    - i. Fecha inicio: Día siguiente del término de la etapa anterior.
    - ii. Fecha Término: Según propuesta de valorización.

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

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

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.

#### **5.4.3 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 I.T.S. deberá 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.

#### **5.4.4 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.

#### **5.4.5 Aceptación del Desarrollo**

Una vez realizado el desarrollo, se deberá presentar al I.T.S. 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 I.T.S. 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.

#### **5.4.6 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.

#### **5.4.7 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, en la mayoría de las ocasiones se realizarán fuera del horario laboral (a contar de las 20:00 horas, o de acuerdo con lo especificado por el I.T.S del contrato) 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.

### **6. PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO**

La Municipalidad requiere del contratista una contraparte que será responsable de todo el proceso de implementación del proyecto, este jefe, líder o focal-point del proyecto, debe encabezar las reuniones de kick-off y coordinación del proyecto, adicional debe organizar, dirigir y disponer el equipo de implementación. Esta contraparte deberá contar con la aprobación del I.T.S. del contrato.

Para lo anterior el proveedor deberá entregar al I.T.S. del contrato, dentro de los 10 días siguientes a la notificación del acto que aprueba el contrato, los antecedentes de este profesional, que debe contar con carrera profesional de 4 años o superior, del área TI, que debe acreditar con currículum con referencias y su certificado de título.

Debe contar con conocimientos y experiencia en:

- a) Responsable del éxito del proyecto. Su labor comienza al requerir toda la información necesaria, para especificar mediante algunos modelos, ya sea BPM u otro, casos de uso o maquetas que permitan definir los objetivos generales y específicos de un sistema.
- b) Generar para el proyecto, el WBS (Work Breakdown Structure), cartas Gantt, necesidades de recursos, matriz de riesgos, plan de trabajo, documentación, hitos, entre otros.
- c) Debe poseer conocimiento y experiencia en:
  - i. Gestión de proyectos.
  - ii. Desarrollo de proyectos de software.
  - iii. Elaboración de casos de uso.
  - iv. Bases de datos relacionales.
  - v. Controlar los recursos y los contratos derivados de los proyectos.
  - vi. Estimación del esfuerzo necesario.
  - vii. 3 años liderando equipos de proyecto en desarrollo de software.
  - viii. Conocimiento de la metodología de desarrollo propuesta.
  - ix. Generación de los informes periódicos.
  - x. Administración de proyectos y sus recursos.
  - xi. Comunicación con las otras personas que estén involucradas en el proyecto.
  - xii. Manejo de riesgos asociados a los proyectos.

d) Deseable certificación en metodología Ágil

#### **6.1 Reemplazo del Profesional.**

La Municipalidad podrá solicitar al proveedor adjudicado reemplazar al profesional asignado como contraparte del proyecto, en el caso en que el desempeño de éste afecte la calidad de los servicios contratados o su comportamiento sea contrario a las disposiciones establecidas en el contrato y las normas jurídicas pertinentes.

El nuevo integrante del equipo deberá contar con las mismas condiciones técnicas y experiencia que el funcionario reemplazado. Para esto el proveedor deberá enviar a la Municipalidad el Currículum Vitae, de modo de ratificar la idoneidad del nuevo integrante del equipo, lo que estará sujeto a la aprobación del I.T.S.

#### **6.2 Planificación**

Se requiere que el proveedor adjudicado presente la solución tanto en Software como en Hardware a través de los siguientes entregables.

##### **a) Definición de Alcance**

Se trata de establecer los límites del proyecto en función de los requerimientos necesarios, puede incorporarse una matriz de requerimientos, importante es que quede documentado junto a las condiciones de aceptación de cada uno.

##### **b) Entregables**

Se define una lista de entregables significativos para los objetivos del proyecto, deben ser medibles y estar alineados con cada requerimiento, es recomendable ajustar los entregables para que estén sincronizados con las reuniones de seguimiento y control. Importante es el control de versiones para facilitar la gestión.

##### **c) Desglose Tareas e Hitos**

Se trata de generar el listado de tareas necesarias para asegurar los entregables, acá también se definen los hitos o puntos de control significativos por etapa o por funcionalidad.

##### **d) Estimar Tiempos y Costos**

Del listado de tareas debe estimarse el esfuerzo necesario para cumplir cada una de ellas, adicionalmente identificar costos que puedan incurrir por conceptos de insumos, viajes, o cualquier gasto de renovación, adquisición de tecnología, licencias de software, capacitaciones etc.

##### **e) Generación de Cronograma**

Cada tarea debe ordenarse de forma cronológica en una Carta Gantt poniendo cuidado en las dependencias y tiempos, es importante también poner atención al entorno del proyecto ya que podrían existir dependencias como por ejemplo tiempos de importación de las adquisiciones, valor del dólar/UF, feriados, etc. cualquier variable que pueda interferir el flujo de entregas definido.

##### **f) Evaluar plazos y Acelerar Plan**

Una vez que tengamos el cronograma se deben evaluar los plazos resultantes y verificar si cumplen con los plazos requeridos por el proyecto, generalmente están fuera de plazo, por lo cual es necesario acelerar el cronograma a través de un Crushing estándar, paralelizando la mayor cantidad de tareas que se pueda hasta llegar a una zona de entrega requerida, en esta parte es recomendable dejar una holgura o "colchón" que permita amortizar cualquier desvío mientras se trabaja en la mitigación.

##### **g) Cálculo de Capacity**

Una vez finalizado el cronograma (refinado y verificado), es necesario identificar los perfiles necesarios y evaluar la cantidad de personas según la carga de trabajo.

**h) Identificación de Riesgos**

Al tener el plan resuelto y el equipo de trabajo necesario, es recomendable juntarse en pleno y revisar el plan con cada miembro para verificar esfuerzos e identificar riesgos de cumplimientos, importante es identificar la línea crítica del plan y generar un listado de riesgos para evaluar un plan de mitigación para cada uno. A modo de recomendación los riesgos pueden tener impactos positivos o negativos, para los positivos el plan de mitigación debe apuntar a forzar la aparición del riesgo y para los negativos debe apuntar a evitarlos, esto se puede lograr en primera instancia a transferir el riesgo, en segunda instancia a evitar la aparición y en última instancia a mitigar el impacto absorbiéndolo de la mejor manera.

**i) Kick Off**

Se da el inicio al proyecto, en esta reunión se debe definir:

- i. Los diferentes focal-points.
- ii. La metodología de trabajo.
- iii. Hitos y plan de trabajo.
- iv. Reuniones de seguimiento y control.
- v. Reportería del proyecto.
- vi. Escalamiento.

**j) Supervisar y Monitorear**

Con el proyecto en ejecución la supervisión es la única herramienta que mantiene el rumbo del proyecto. Administración del alcance, verificación de los entregables, detección de desvíos, reportería, curva S, seguimiento a los riesgos e issues, etc. sin perder el control.

**k) Control de Desvíos**

Cuando un riesgo no es detectado o no es correctamente mitigado, se transforma en problema y se ve representado por un desvío ya sea en el plan o en el costo. Recordemos que los límites de un proyecto están dados por costos, plazos, alcance y calidad, cualquier problema afecte alguna de estas variables es un desvío y debe tener un plan para enmendar el rumbo.

**l) Reprogramar**

Para aquellos desvíos que afectan al plazo de entrega, lo primero es revisar si el capacity puede recuperar el atraso o potenciar al equipo para recuperarlo, solo si no es posible absorber el atraso es necesario evaluar una reprogramación, para esto es necesario contar con un comité de proyecto facultado con esta capacidad.

**m) Evaluación de Proyecto**

Periódicamente es necesario hacer una evaluación general del performance del proyecto, esto es un seguimiento a nivel ejecutivo que tiene como misión evaluar los signos vitales del proyecto para cambiar el rumbo, cambiar el alcance o incluso cancelar el proyecto si lo estiman necesario. También es recomendable al finalizar el proyecto hacer un recuento de lecciones aprendidas para generar una base de conocimientos a las futuras licitaciones.

### **6.3 Instalación**

Se requiere que el proveedor adjudicado presente la solución tanto en Software como en Hardware a través de los siguientes entregables:

- a) Diagrama de arquitectura.
- b) Diagrama Topológico.
- c) Cubicación de ambientes (Desarrollo, QA, Pre-Producción y Producción).
- d) Dimensiones de máquinas virtuales, clusters y nodos.
- e) Habilitación de ambientes.

### **6.4 Implementación**

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

En este punto el proveedor adjudicado debe especificar el tipo de metodología a utilizar (de preferencia una metodología ágil), pero el proveedor debe fundamentar la metodología a utilizar para el desarrollo de los entregables.

El proveedor adjudicado también debe indicar:

- a) Listado de entregables.
- b) Códigos fuentes.
- c) Scripts de bases de datos.
- d) Scripts de despliegues.
- e) Scripts de configuración de ambientes.
- f) Librerías que utilizar.
- g) Documentación.
- h) Informes.
- i) Manuales de usuario.
- j) Plan de pruebas.
- k) Manual para el mantenimiento.
- l) Manual de auditoría.

### **6.5 Migración**

El proveedor adjudicado debe considerar una fase de migración de datos, donde el paso del sistema actual al sistema nuevo sea completamente transparente o al menos considere una fase de convivencia para evitar el big-bang.

También debe considerar las capacitaciones necesarias, tanto a los usuarios como al equipo técnico para que la adopción de la nueva herramienta quede asegurada a todo nivel.

La etapa de migración debe considerar la información histórica.

El proveedor debe considerar una fase final de certificación, para asegurar que las aplicaciones implementadas se encuentren en normal funcionamiento, mediante un acta de entrega formal por cada sistema la cual deberá ser aprobada por la Municipalidad.

### **6.6 Integración**

El proveedor adjudicado debe considerar las integraciones que el I.T.S. del contrato le indica al inicio del proyecto, y las indicadas en este documento.

### **6.7 Puesta en Producción**

El Oferente, desde el momento que ocurra el paso a producción, deberá asignar, por un período de 90 días hábiles a un técnico de manera presencial, para que apoye a cada uno de los departamentos afectados por la implementación del nuevo sistema. Este técnico, debe ser adicional a los técnicos solicitados en el numeral 5.2.1., soporte técnico, de las presentes bases técnicas y no incurrirá en un costo adicional a la Municipalidad.

### **6.8 Carta Gantt**

La Carta Gantt deberá considerar todas las fases del proyecto, incluyendo la Instalación, Migración, implementación e Integración de los servicios licitados, las etapas mínimas a considerar son las siguientes:

#### **ETAPA 1** Instalación e implementación de los Sistemas

**Fecha inicio:** De conformidad con la fecha acordada entre el contratista y el I.T.S. del contrato al momento de suscribir el acta de inicio de servicio.

**Fecha Término:** De conformidad con la fecha acordada entre el contratista y el I.T.S. del contrato al momento de suscribir el acta de inicio de servicio.

#### **ETAPA 2** Migración de datos

**Fecha inicio:** Día siguiente del término de la etapa anterior.

**Fecha Término:** De conformidad con la fecha acordada entre el contratista y el I.T.S. del contrato al momento de suscribir el acta de inicio de servicio.

**ETAPA 3** Marcha Blanca y Capacitación

**Fecha inicio:** Día siguiente del término de la etapa anterior.

**Fecha Término:** De conformidad con la fecha acordada entre el contratista y el I.T.S. del contrato al momento de suscribir el acta de inicio de servicio.

*En esta etapa las fallas del sistema no son consideradas para cursar multas, salvo aquellas indicadas en el numeral 15.10 de las bases administrativas especiales.*

**ETAPA 4** Puesta en marcha (Paso a Producción de Sistemas)

**Fecha inicio:** De conformidad con la fecha acordada entre el contratista y el I.T.S. del contrato al momento de suscribir el acta de inicio de servicio.

El plazo máximo para la instalación, migración, implementación e integración de los servicios, en ningún caso podrá exceder de 5 meses, contados desde la fecha de la suscripción del acta de inicio de servicio.

## 7. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA

Para el término del contrato, ya sea por cumplimiento del plazo o de manera anticipada, el contratista se obliga a:

- a) **Entrega de Base de Datos.** El proveedor deberá hacer entrega de toda la información contenida en las bases de datos de los sistemas proporcionados durante el servicio. Cualquiera sea la opción se deberá adjuntar el archivo formato origen valido de acuerdo con el motor de base de datos existente, la estructura de datos con su respectiva descripción, el modelo de datos, el correspondiente diccionario de datos y toda la documentación que permita integrar sin problemas a cualquier otro servicio.  
Por otra parte, el proveedor deberá hacer entrega de todas aquellas reglas de negocio y su descripción que se encuentren a nivel de código, y que es utilizada para el funcionamiento, operación o procesos de dichos sistemas, así como la descripción de sus resultados.  
Esta entrega deberá ser realizada en forma íntegra mediante algún dispositivo de almacenamiento y los datos deben estar contenidos en archivos que permitan y sean compatibles con el proceso de migración a los nuevos sistemas y módulos implementados. Esta entrega se deberá realizar de manera mensual en los últimos 4 meses del periodo contractual.  
Una vez realizada la migración de datos hacia las nuevas plataformas, el proveedor no podrá conservar en ninguna circunstancia los datos, cuya propiedad seguirá siendo única y exclusiva de la Municipalidad de Lo Barnechea.  
El tratamiento de los datos siempre deberá resguardar los preceptos de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada y su reglamento, debiendo en todo momento no hacer uso indebido de los mismos. En caso incumplimiento de lo anterior se generarán las responsabilidades correspondientes y asimismo el I.T.S. aplicará la multa respectiva.
- b) **Apoyar la Migración.** Dado que el conocimiento del modelo relacional y el diccionario de datos de los sistemas se encuentra en gran medida en el proveedor, se requiere que éste apoye en la migración de los datos hacia las nuevas plataformas ya sea por termino anticipado o termino basado en el cumplimiento de plazo contractual.
- c) **Entrega Documentación Actualizada.** El proveedor deberá actualizar y dejar disponible para la Municipalidad toda la documentación asociada a los sistemas proveídos durante su servicio, en especial la documentación funcional, flujos, manuales de usuario, diccionarios de datos y posibles requerimientos asociados a implementaciones solicitadas por la Municipalidad de Lo Barnechea.

**ANEXO N° 1**

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

**“IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE  
GESTIÓN DE VECINOS”**

**ID 2735-70-LR22**

<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 entre la Municipalidad de Lo Barnechea y el proveedor. En caso de modificación del mismo, este deberá ser informado a la Municipalidad.

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, y que cumplo con lo dispuesto en el numeral 6.1 del Manual de Prevención del Delito de la Municipalidad de Lo Barnechea aprobado mediante Decreto DAL N°1301 de 18 de noviembre de 2021.

**“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 subproveedor 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.

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.

**Texto Numeral 6.1 del Manual de Prevención del Delito de la Municipalidad de Lo Barnechea aprobado mediante Decreto DAL N° 1301 de 18 de noviembre de 2021.**

La Municipalidad de Lo Barnechea cuenta con un Sistema de Integridad o Modelo de Prevención de Delitos para la gestión, control y prevención de hechos constitutivos de delitos de corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Atendido lo anterior, el oferente declara expresamente que ha tomado conocimiento de las disposiciones de la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos que indica, publicada en el Diario Oficial del día 02 de diciembre de 2009, por lo que garantiza a la Municipalidad de Lo Barnechea, que adoptará las medidas de prevención de delitos que resulten necesarias y suficientes para dar cumplimiento a los más altos estándares de probidad, buenas prácticas, y respeto a la moral y el orden público, durante toda la vigencia de la relación contractual, obligándose, además, a no incurrir o desarrollar, en caso alguno, a través de cualquiera de sus dueños, directores, administradores, representantes, agentes o dependientes en general, ningún tipo de actividad o conducta que pudiere afectar el cumplimiento de tal ley y/o el Sistema de Integridad de la Municipalidad de Lo Barnechea.

El oferente declara que a la fecha del presente instrumento ha dado estricto cumplimiento a la Ley N° 20.393 y que no se encuentra con prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con organismos del Estado por estar dando cumplimiento a una sentencia por los delitos referidos en la citada Ley.

El oferente se obliga a no ofrecer ni consentir en otorgar a un funcionario o colaborador de la Municipalidad de Lo Barnechea un beneficio económico o de otra naturaleza, en provecho de éste o de un tercero, para que realice ciertas acciones o incurra en las omisiones establecidas en los artículos 250 y 250 bis en relación con los artículos 248, 248 bis y 249 del Código Penal, para ayudar a obtener o retener un negocio, ejercer influencia u otro modo de beneficiar impropriamente las actividades comerciales y/o intereses personales, incluyendo los resultados de un proceso de licitación, judicial o administrativo en curso.

El oferente se obliga a no realizar ni consentir que se realicen por sus representantes o subordinados actos para formalizar flujos financieros informales de procedencia ilícita, en particular, respecto de los delitos de lavado de activos sancionados por el artículo 27 de la Ley N°19.913, que crea la Unidad de Análisis Financiero y sanciona al que de cualquier forma oculte o disimule el origen ilícito de determinados bienes a sabiendas de que provienen, directa o indirectamente, de la perpetración de alguno de los delitos contemplados en dicho artículo.

Asimismo, el oferente se obliga a abstenerse por cualquier medio, directa o indirectamente, a solicitar, recaudar o proveer fondos con la finalidad de que se utilicen en la comisión de delitos terroristas (artículo 8 de la Ley N°18.314 sobre Conductas Terroristas).

El oferente declara que, si incurriera en incumplimiento de alguna de las declaraciones transcritas, o si la Municipalidad de Lo Barnechea tiene conocimiento de que dicha empresa ha incurrido en alguna de dichas conductas con ocasión de los servicios brindados en nombre y/o beneficio de la Municipalidad de Lo Barnechea, ésta podrá terminar inmediatamente su relación contractual con el oferente, sin necesidad de declaración judicial previa y sin posterior indemnización.

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.

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

6. Que se obliga a mantener vigente su oferta durante un periodo de 180 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 N°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, corresponden a los siguientes:

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

9. Que, el representante legal del oferente de esta licitación declara ser \_\_\_\_ / no ser \_\_\_\_ cónyuge o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad (abuelo(a), padre, madre, hijo(a), hermano(a), nieto(a)), ni haber celebrado pacto de actuación conjunta mediante el cual tengan poder de voto suficiente para influir en sociedades constituidas en Chile, con ninguna de las Personas Políticamente Expuestas (PEP) que a continuación se indican, sea que actualmente desempeñen o hayan desempeñado uno o más de los siguientes cargos en el último año:

- a) Presidente de la República.
- b) Senadores, Diputados y Alcaldes.
- c) Ministros de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones.
- d) Ministros de Estado, Subsecretarios, Intendentes, Gobernadores, Secretarios Regionales Ministeriales, Embajadores, Jefes Superiores de Servicio, tanto centralizados como descentralizados y el directivo superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- e) Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, Director General Carabineros, Director General de Investigaciones, y el oficial superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- f) Fiscal Nacional del Ministerio Público y Fiscales Regionales.
- g) Contralor General de la República.
- h) Consejeros del Banco Central de Chile.
- i) Consejeros del Consejo de Defensa del Estado.
- j) Ministros del Tribunal Constitucional.
- k) Ministros del Tribunal de la Libre Competencia
- l) Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública
- m) Consejeros del Consejo de Alta Dirección Pública
- n) Los directores y ejecutivos principales de empresas públicas, según lo definido por la Ley N° 18.045.
- o) Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos.
- p) Miembros de las directivas de los partidos políticos.

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

**ANEXO N° 2**

**EXPERIENCIA**

**“IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE GESTIÓN DE VECINOS”**

**ID 2735-70-LR22**

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

<b>N°</b>	<b>Mandante (individualización y contacto)</b>	<b>Fecha contrato</b>	<b>Individualización de facturas</b>	<b>Monto total facturas</b>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

**ANEXO N° 3**

**MATERIA DE ALTO IMPACTO SOCIAL**

**“IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE GESTIÓN DE VECINOS”**

**ID 2735-70-LR22**

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

<b>Marcar con una X la o la(s) 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.	

**ANEXO N°4 (INFORMATIVO)**

**PAUTA DE EVALUACIÓN FUNCIONALIDADES MÍNIMAS, TANTO FUNCIONALES COMO NO FUNCIONALES (TÉCNICAS).**

**“IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE GESTIÓN DE VECINOS”**

**ID 2735-70-LR22**

<b>EVALUACIÓN FUNCIONAL</b>	
<b>SECCIÓN</b>	<b>FUNCIONALIDADES</b>
1. GESTOR CAMPAÑAS	a) PERMITE LA CREACIÓN DE MAILING (PLANTILLAS)
	b) POSIBILIDAD DE INSERTAR IMÁGENES, VIDEOS, LINKS
	c) ENVÍO MASIVO
	d) ORQUESTADOR DE LÓGICA DE ENVÍOS SEGÚN "FLUJO DE TRABAJO"
	e) SEGMENTACIÓN PARA EL ENVÍO EN BASE A INTERACCIONES Y DATOS DEL VECINO
2. GESTOR SOLICITUDES	a) CREACIÓN DE SOLICITUD POR DIFERENTES MEDIOS: PORTAL DE AUTOATENCIÓN, POR SGV (FUNCIONARIOS DE MANERA MANUAL), POR INTEGRACIONES, CARGAS MASIVAS
	b) QUE SE PUEDAN ADJUNTAR ARCHIVOS (FOTOS)
	c) QUE SE PUEDAN CREAR, MODIFICAR Y EJECUTAR FLUJOS DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE ESTAS SOLICITUDES
	d) ASOCIACIÓN DE PERSONAS RESPONSABLES Y SUPERVISORES POR TIPO DE SOLICITUD
	e) CONFIGURACIÓN DE UN SISTEMA DE ALARMAS EN FUNCIÓN A OBJETIVOS (TIEMPOS)
	f) SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE "ESTADOS" PARA EVALUAR EL AVANCE DE LOS CASOS
	g) SISTEMA DE COMENTARIOS SEGÚN FLUJO DE TRABAJO (ALMACENAMIENTO DE HISTORIAL DE GESTIÓN)
	h) SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES POR PORTAL DE VECINO, SGV (FUNCIONARIOS GESTIONADORES) Y ADMINSGV
	i) DESCARGA MASIVA DE SOLICITUDES, CON SUS ATRIBUTOS Y CAMBIOS DE ESTADO
	j) VISUALIZACIÓN DE AVANCE DE SOLICITUDES EN LA PLATAFORMA (VISUALIZACIÓN ESTADÍSTICA RESUMEN)
3. GESTOR FORMULARIOS	a) CREACIÓN DE FORMULARIOS CON FUNCIONALIDADES DESCRITAS EN BASES
	b) VISUALIZACIÓN DE RESPUESTAS EN TIEMPO REAL
	c) DESCARGA DE RESPUESTAS TOTALES
	d) DEMOSTRACIÓN DE COMO DATOS DE UN FORMULARIO PUEDEN TRADUCIRSE EN UNA INTERACCIÓN O SOLICITUD
	e) CONEXIÓN A FLUJOS DE TRABAJO (INTERCONEXIÓN DE SISTEMAS)
	f) INGRESO DE DATOS DE VECINO
4. GESTIÓN INTERACCIONES	a) GESTIÓN DE MAIL DE CONTACTO DESDE LA PLATAFORMA (TRABAJO COORDINADO DE MEDIOS DE CONTACTO)
	b) CARGA MASIVA DE INTERACCIONES
	c) INGRESO MANUAL (EQUIPOS DE ATENCIÓN) Y POSIBILIDAD DE DERIVACIÓN EN SOLICITUD

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

	d) SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN DE INTERACCIONES
5. DATOS DEL VECINO	a) CAPACIDAD DE GESTIÓN DEL VOLUMEN DE VECINOS QUE TENEMOS Y PROYECTAMOS (QUE SEA EXPANSIBLE)
	b) CAMPOS MÍNIMOS ORGANIZADOS
	c) IDENTIFICACIÓN ÚNICA DEL VECINO (POR UN DATO O MEZCLA DE VARIOS)
	d) INTEGRACIÓN AL MAESTRO DE CALLE EN TODO CAMPO DE DIRECCIÓN
6. PORTAL VECINO DEL	a) CREACIÓN/ELIMINACIÓN DE PERFIL
	b) INGRESO SOLICITUDES O RECLAMOS
	c) REVISIÓN ESTADO SOLICITUDES POR NÚMERO DE CASO O DENTRO DE UN PERFIL
	d) INGRESO A PERFIL CON CLAVE
	e) ACTUALIZACIÓN DE DATOS
	f) SISTEMA DE MARCADO DE PREFERENCIAS
	g) SISTEMA DE MENSAJERÍA (COORDINADO CON EL RESTO DE LOS SISTEMAS)
	h) VISUALIZACIÓN DE CAMPAÑAS
7. PORTAL PARA ADMINISTRADORES	a) CREACIÓN DE PERFILES AUTOADMINISTRABLE
	b) SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE ROLES
	c) CREACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO
	d) ADECUACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO
	e) EXPORTACIÓN DE DATOS MASIVOS
	f) ACCESO A TODAS LAS SECCIONES DEL SISTEMA Y SUS FUNCIONALIDADES
	g) ACCESO A GESTOR DE FORMULARIOS Y SUS FUNCIONALIDADES
8. ANALYTICS	a) CREACIÓN DE DASHBOARDS DE INFORMACIÓN Y KPIS
	b) VISUALIZACIÓN DE DASHBOARDS EN PLATAFORMA DE FUNCIONARIOS
9. INTEGRACIONES	a) POSIBILIDAD DE INTEGRARNOS FACILMENTE EN EL FUTURO VÍA API (LECTURA Y ENVÍO DE DATOS)
10. ORQUESTADOR DE PROCESOS	a) ORQUESTADOR DE PROCESOS (FLUJOS) QUE RELACIONE LOS DIFERENTES MÓDULOS Y SUS PROPIOS PROCESOS
11. GENERALES	a) SISTEMA WEB RESPONSIVE
	b) CARGA Y DESCARGA RÁPIDA Y MASIVA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA
	c) DEMOSTRAR DIFERENTES VISTAS (INTERFACES) PARA LOS DIFERENTES ROLES MUNICIPALES Y SU CUSTOMIZACIÓN AUTOADMINISTRABLE (INTERFAZ ADMINISTRADORA, FUNCIONARIOS DE GESTIÓN DE SOLICITUDES, FUNCIONARIOS DE CALL CENTER, VECINOS)

EVALUACIÓN NO FUNCIONAL	
SECCIÓN	EVALUACIÓN TÉCNICA
1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	a) INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REQUERIDA
	b) CARGA INICIAL DE DATOS
2. PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES	a) SOPORTE DEL SISTEMA
	b) ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
	c) UPTIME
	d) DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS
	e) MANTENCIÓN DEL SISTEMA
	f) SEGURIDAD
	g) PLATAFORMA DE RESPALDO
	h) SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y LOG DE TRANSACCIONES
	i) PLAN DE RECUPERACIÓN (DRP)
	j) COMUNICACIÓN
	k) TÉRMINO DEL PROYECTO O CONTRATO
	l) GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
	m) CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD
3. INTEGRACIONES	a) PLATAFORMAS A INTEGRAR
	b) CRONOGRAMA DE INTEGRACIONES
	c) NUEVOS DESARROLLOS
4. PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO	a) REEMPLAZO DE PROFESIONAL
	b) PLANIFICACIÓN
	c) INSTALACIÓN
	d) IMPLEMENTACIÓN
	e) MIGRACIÓN
	f) INTEGRACIÓN
	g) PUESTA EN PRODUCCIÓN
	h) CARTA GANTT
5. OBLIGACIONES ESPECIALES	a) ENTREGA DE BASE DE DATOS
	b) APOYAR LA MIGRACIÓN
	c) ENTREGA DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA

**ANEXO N°5**

**OFERTA ECONÓMICA**

**“IMPLEMENTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE HERRAMIENTA DIGITAL DE GESTIÓN DE VECINOS”**

**ID 2735-70-LR22**

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

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio total impuestos incluidos, si procediere</b>
Implementación	Se debe ofertar un precio total por este servicio, el que debe considerar la totalidad de los servicios detallados en los numerales 3 y 6 de las bases técnicas.	UF

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio mensual total impuestos incluidos, si procediere</b>
Licenciamiento	Se debe ofertar el valor mensual por licenciamiento, considerando a 150 usuarios, y de conformidad con el contenido del numeral 5.2.4. de las bases técnicas.	UF

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio mensual total impuestos incluidos, si procediere</b>
Soporte	Se debe indicar el valor mensual por el servicio de soporte, el que debe considerar la totalidad de los servicios y requisitos detallados en el numeral 5.2.1. de las bases técnicas.	UF

<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario impuestos incluidos, si procediere</b>
Hora hombre para desarrollos	Se debe indicar el precio unitario por hora hombre, el que debe considerar la totalidad de los servicios y requisitos detallados en el numeral 5.4. de las bases técnicas.	UF

2. **APRUÉBANSE** el siguiente contrato tipo, que será suscrito por la Municipalidad de Lo Barnechea y el eventual adjudicatario que resulte de la presente licitación. No obstante, la dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad, encargada de la redacción del contrato previo a su suscripción, podrá efectuar modificaciones e incorporar en él todas las cláusulas que estime pertinentes para salvaguardar los intereses municipales, con tal que no contravengan el contenido de las bases de licitación, respetando el principio de estricta sujeción a éstas.

### CONTRATO

“Implementación, Licenciamiento y Soporte de herramienta digital de gestión de vecinos”

ID 2735-70-LR22

### MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

Y

[ ]

En Lo Barnechea, a [.....], entre la **MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**, Corporación de Derecho Público, Rol Único Tributario N° 69.255.200-8, representada según se acreditará, por su Alcalde don **JUAN CRISTÓBAL LIRA IBÁÑEZ**, cédula de identidad N° 6.379.957-2, ambos con domicilio en Av. El Rodeo N°12.777, comuna de Lo Barnechea, en adelante la “*Municipalidad*” y la empresa [ ], RUT [.....], representada según se acreditará por don [.....], [.....], cédula de identidad N°[.....], [.....], ambos con domicilio en calle [.....], comuna de [.....], también denominada indistintamente la “*Empresa*”; los comparecientes mayores de edad, vienen en acordar lo siguiente:

#### **PRIMERO: Antecedentes.**

Mediante Decreto DAL N°[.....], del [.....], se aprobaron las Bases de Licitación Pública “*Arriendo y puesta en producción de herramienta digital de gestión de vecinos*”, publicadas en el Portal de Compras Públicas, el [.....], bajo el ID 2735-70-LR22.

#### **SEGUNDO: Objeto del contrato.**

Las presentes bases administrativa y técnicas contiene las disposiciones, condiciones y términos que regularán las exigencias mínimas requeridas para la contratación del servicio de implementación, soporte y licenciamiento de software que colabore en la correcta y completa atención a los vecinos de Lo Barnechea, mediante una herramienta que condense la información de los vecinos, sus interacciones y su comunicación con el municipio.

La plataforma será la principal herramienta que utilizará el Departamento de Experiencia de Servicio para ejecutar su modelo de atención al vecino, estableciendo flujos de trabajo para la atención de requerimientos con las unidades, administración centralizada de bases de datos de interacciones, posibilidad de enviar correos masivos para campañas de difusión de información, gestión de formularios y solicitudes, entre otras que permitan disponibilizar una herramienta que integre la información de los distintos servicios disponibles en el municipio y así aplicar proyectos con una mirada transversal.

Los servicios que componen la presente licitación son a precios unitarios, y son los siguientes:

- Implementación de la plataforma.
- licenciamiento de la plataforma.
- Soporte de la plataforma.
- Horas hombre para desarrollos adicionales, una vez agotadas las 1.000 horas hombre exigidas en las bases técnicas.

**TERCERO: Vigencia del contrato y plazo de ejecución.**

La vigencia del contrato que se celebre se computará desde la total tramitación del decreto que aprueba el contrato hasta la liquidación de éste.

El plazo de ejecución del contrato será de 36 meses, contados desde la fecha de suscripción del acta de inicio de servicios. Dentro de este plazo se contemplará un plazo máximo de 5 meses para la implementación.

**CUARTO: Precio y Pago del Contrato.**

La implementación se pagará una vez que ésta se encuentre totalmente ejecutada, previa recepción conforme del I.T.S., en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

El licenciamiento de la plataforma se pagará con posterioridad a la implementación, de manera mensual por mes vencido, en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

El soporte de la plataforma se pagará con posterioridad a la implementación, de manera mensual por mes vencido, en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

Las horas hombre para desarrollos adicionales, una vez agotadas las 1.000 horas hombre que se deben contemplar para la contratación, se pagarán con posterioridad a la recepción conforme del I.T.S., respecto de las horas efectivamente realizadas, en pesos chilenos, de conformidad al valor UF del último día hábil del mes anterior al pago.

Los montos que la Municipalidad deba pagar al proveedor serán aquellos que el oferente adjudicado haya señalado en su oferta económica en el anexo N°5 "Oferta económica" o, en su caso y si corresponde, las horas hombre para desarrollos, una vez agotadas las horas hombre determinadas para la contratación, se pagarán de conformidad con las horas efectivamente realizadas.

**QUINTO: Garantía de fiel cumplimiento del contrato.**

Para garantizar el fiel cumplimiento del presente contrato la empresa hace entrega de una [.....] de garantía a primer requerimiento y a la vista, por un monto de [.....], y con vigencia desde el [.....] hasta el [.....] en favor de la Municipalidad de Lo Barnechea RUT 69.255.200-8, que cuente con el visto bueno del I.T.S.

**SEXTO: Multas y Procedimiento de Aplicación.**

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

N°	Causal	Unidad	Monto (UTM)
1	Incumplimiento en los plazos establecidos en la carta gantt	Por día de atraso	50
2	Errores en la configuración del sistema, personalización	Por día de atraso en arreglar error, desde fecha de notificación	1
3	Error de acceso al sistema	Por evento	5
4	No realizar las capacitaciones acordadas	Por evento	5
5	No entregar la documentación asociada a las capacitaciones	por evento	5
6	Falla en envío de campaña masiva	Por evento	5
7	Eliminación de un vecino o funcionario de la base por error del sistema o error al momento de la creación	Por contacto eliminado	10
8	Pérdida de datos del sistema (bases de datos, datos de contacto, solicitudes, archivos adjuntos a solicitudes, mensajes)	Por evento	50

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

N°	Causal	Unidad	Monto (UTM)
9	No envío de una campaña programada	Por evento	5
10	Envío lento de campañas masivas por mailing (tiempo estipulado en bases)	Por cada 30 min de retraso	1
11	Error en ingreso a la plataforma de vecinos	Por evento	5
12	Cualquier error en la plataforma de autogestión del vecino (no se pueden ingresar consultas, no se puede recibir/enviar mensajería, no permite actualizar/ingresar datos de contacto, no se puede crear usuario nuevo, falla en el sistema de formularios)	Por evento	1
13	Incumplimiento de SLA	Por día de retraso en el tiempo de respuesta	1
14	Almacenamiento incorrecto de datos que ensucien las bases (que no siga el orden que se establece) o las desordene	Por evento y por dato errado	1
15	Caídas de las páginas de gestión o autoatención	Por hora de indisponibilidad	1
16	No informar al I.T.S. de actualizaciones o cambios programados que puedan afectar el servicio	Por evento	5
17	Falla en manejo de bases de datos (categorización, filtros, segmentación)	Por evento	10
18	Cuando la información ingresada al sistema (por un formulario u otro medio), no se almacene correctamente y se pierda	Por evento	5
19	No responder al I.T.S. según lo estipulado en la relación de soporte	Por hora de retraso	1
20	Error en descarga o traspaso masivo de datos	Por evento	10
21	Error en modificación de flujo o creación de nuevo	Por evento	1
22	Incumplimiento del UpTime mencionado en las bases	Por mes	5
23	No cumplir el cronograma de integraciones descrito en las bases	Por integración y Por día de retraso	5
24	No cumplimiento de la cláusula de confidencialidad	Por evento	50
25	No cumplir con las funcionalidades mínimas demostradas en la evaluación de la licitación y requeridas del sistema	Por falta de funcionalidad por día	1
26	Falla en el sistema de alertas de solicitudes	Por evento	1
27	Descoordinación/ incomunicación de los diferentes "módulos" del sistema entre sí	Por evento	5
28	No contar con el ambiente de pruebas para realizar cursos	Por evento	1
29	No proveer del soporte técnico presencial cuando sea solicitado	Por evento	1
30	Envío de personal técnico no autorizado por el I.T.S.	Por evento	5
31	Falla en el sistema de administración de usuarios y Log de transacciones	Por evento	1
32	No dar respuesta a algún requerimiento efectuado por el I.T.S. dentro del plazo de 3 horas (excepto plazo de SLA)	Por hora	1
33	Se presenta un desarrollo distinto al aceptado por el I.T.S.	Por evento	1
34	No certifica dentro de plazo los nuevos desarrollos.	Por día	1
35	No contar con los perfiles necesarios para el paso a producción	Por evento	1

Las multas deberán pagarse en Tesorería Municipal, en moneda nacional de acuerdo con el valor UTM observado al día del pago de la multa.

En caso de incumplimiento por parte del contratista de una o más obligaciones establecidas en las bases y en el contrato, la Municipalidad podrá aplicar multas y/o terminar anticipadamente el contrato. El proceso de aplicación de multas es el siguiente:

- a) En aquellos casos en que el I.T.S. tomare conocimiento de cualquier hecho que pudiera significar un incumplimiento contractual contemplado en el catálogo de multas contenido en el pliego licitatorio, dejará constancia de ello, en un plazo máximo de 10 días hábiles, en un informe fundado, el que deberá ser remitido al Director de la unidad técnica, quien en base a dichos antecedentes podrá notificar al contratista mediante oficio, si procediere, del eventual

incumplimiento detectado. Para estos efectos el director contará con el mismo plazo para el envío del oficio al contratista.

- b) El oficio deberá ser remitido al contratista mediante carta certificada, no obstante lo anterior, el I.T.S. deberá adjuntar los antecedentes en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en el banner de multas del contrato.
- c) El proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la notificación del oficio, de acuerdo con el procedimiento del artículo 46 de la ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para presentar sus descargos en oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Vencido el plazo sin presentar descargos, la unidad técnica responsable podrá disponer la aplicación de la multa, mediante el acto administrativo suscrito por el director de la unidad técnica.
- d) Si el contratista hubiera presentado sus descargos en tiempo y forma, la unidad técnica tendrá un plazo de hasta 5 días hábiles a contar de la recepción de los descargos en oficina de partes, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente
  - i. En caso de acoger totalmente los descargos efectuados por el contratista, se comunicará mediante oficio del director de la unidad técnica, el cierre del proceso sancionatorio sin multa.
  - ii. Por el contrario, en caso de acoger parcialmente o rechazar los descargos evacuado por el contratista, la unidad técnica procederá a dictar el acto administrativo correspondiente, que dispone la aplicación de la multa. Con todo, dicho acto administrativo deberá a lo menos, detallar los incumplimientos verificados por los cuales procede la sanción, los descargos del contratista y los fundamentos legales y contractuales por los cuales se rechazan total o parcialmente los descargos.
- e) En el caso de aplicar la sanción, el acto administrativo respectivo se notificará a través de Carta Certificada, conforme al artículo 46 de la ley 19.880, siendo además publicada oportunamente en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública.
- f) Contra la sanción que se hubiere cursado procederán los recursos establecidos en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- g) El recurso de reposición será resuelto mediante el respectivo acto administrativo de la Dirección que dispuso la aplicación de la sanción, previa visación de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos. Si se hubiere interpuesto recurso jerárquico la Dirección de Asesoría Jurídica será la responsable de informar y proponer al Alcalde el decreto que se pronuncia al respecto, del plazo de 30 días hábiles.
- h) Las multas estarán establecidas en las Bases Administrativas, indicándose expresamente los hechos y circunstancias que constituirán infracción a las obligaciones y el monto aplicable. Dicho monto deberá ser proporcional al incumplimiento.

Las notificaciones a que se refiere este procedimiento se practicarán en conformidad a los artículos 46 y 47 de la Ley N°19.880.

Con todo, el monto de las multas cursadas no podrá ser superior al 5% del monto total del contrato.

**SÉPTIMO: Término anticipado del contrato y su procedimiento.**

Sin perjuicio del plazo de vigencia estipulado en el contrato, la Municipalidad, podrá poner término anticipado al contrato por resciliación o mutuo acuerdo, o unilateralmente, sin forma de juicio y por decreto fundado, en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista. Se entenderá que el contratista incumple gravemente sus obligaciones si:
  - i. Acumular un monto total equivalente el 5% del monto total del contrato en multas ejecutoriadas durante la vigencia del contrato.
  - ii. Tener subcontratos no autorizados por el municipio.

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

- iii. Mantener multas impagas al 5 día hábil desde que estas debieron ser pagadas.
  - iv. Filtración de datos personales de vecinos (bases de datos), por causas imputables al contratista.
  - v. No cumplir con la infraestructura tecnológica.
  - vi. No poder realizar la carga de datos inicial.
  - vii. Falsificación o adulteración de los documentos requeridos para cursar el estado de pago.
  - viii. Si el adjudicatario no responde dentro del plazo de 72 horas cualquier observación del municipio.
- b) Por infringir las obligaciones relativas al pacto de integridad y al manual de prevención del delito, tanto del contratista, si lo tuviere, como del municipal, aprobado por Decreto DAL N°1301 del 18 de noviembre de 2021.
- c) La incapacidad del adjudicatario para seguir adelante con sus obligaciones, debido a problemas internos u otros, como la quiebra de la empresa o de alguna de las empresas que formen parte de la U.T.P. respectiva, si corresponde, de conformidad con la Ley 20.720.

El procedimiento para disponer el término anticipado del contrato será el siguiente:

- a) En aquellos casos en que el I.T.S. tomare conocimiento de cualquier hecho que pudiera significar un incumplimiento contractual contemplado en el catálogo de causales de término anticipado contenido en el pliego licitatorio, dejará constancia de ello, en un plazo máximo de 10 días hábiles, en un informe fundado, el que deberá ser remitido al Director de la unidad técnica, quien en base a dichos antecedentes podrá notificar al contratista mediante oficio, si procediere, del eventual incumplimiento detectado. Para estos efectos el Director contará con el mismo plazo para el envío del oficio al contratista.
- b) El oficio deberá ser remitido al contratista mediante carta certificada.
- c) El proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la notificación del oficio, de acuerdo con el procedimiento del artículo 46 de la ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, para presentar sus descargos en oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Vencido el plazo sin presentar descargos, la unidad técnica responsable elaborará un informe que será remitido al Alcalde para que este disponga el término anticipado del contrato, mediante el acto administrativo correspondiente.
- d) Si el contratista hubiera presentado sus descargos en tiempo y forma, la unidad técnica elaborará un informe, que será dirigido al Alcalde, en un plazo de 5 días hábiles a contar de la recepción de los descargos en oficina de partes, proponiendo que estos sean rechazados o acogido. En estos casos el Alcalde podrá:
- i. Acoger totalmente los descargos efectuados por el contratista, lo que se comunicará mediante decreto el cierre del proceso sancionatorio sin que proceda el término anticipado del contrato.
  - ii. Por el contrario, en caso de rechazar los descargos evacuados por el contratista, el Alcalde procederá a dictar el acto administrativo correspondiente, que dispone el término anticipado del contrato. Con todo, dicho acto administrativo deberá a lo menos, detallar los incumplimientos verificados por los cuales procede el término anticipado, los descargos del contratista y los fundamentos legales y contractuales por los cuales se rechazan los descargos y disponer el cobro de la garantía de fiel cumplimiento.
- e) En el caso de disponer el término anticipado del contrato, el acto administrativo respectivo se notificará a través de Carta Certificada, conforme al artículo 46 de la ley 19.880, siendo además publicada oportunamente en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública. La carta certificada se remitirá al domicilio que el contratista haya señalado al celebrar el contrato

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

- f) Contra el término anticipado procederá sólo el recurso de reposición de conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Si se tratase de la causal de resciliación o mutuo acuerdo, la aceptación por parte del contratista se realizará dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación, materializando su decisión por medio del documento que se suscribe para el efecto.

Con todo, y tal como lo dispone la normativa de compras públicas, en caso de incumplimiento del contratista de las obligaciones que le impone el contrato y las presentes bases, la Municipalidad estará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento o garantía de correcta ejecución del contrato administrativamente y sin necesidad de requerimiento, ni acción judicial o arbitral alguna. Con todo, no se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento o garantía de correcta ejecución en los casos en que la contratación termine anticipadamente por razones no imputables al contratista.

En caso de fallecimiento del contratista contratado como persona natural, se procederá a la liquidación anticipada del contrato, y si ella arroja un saldo a favor del contratista, ésta será entregada a sus herederos conjuntamente con la garantía, si procediera, una vez suscrita la liquidación correspondiente, desde que según la norma aplicable a la sucesión correspondiente lo permita.

**OCTAVO: Liquidación y finiquito contractual.**

La liquidación es el documento generado por la Municipalidad con o sin acuerdo del contratista, por el que el mandante consigna todos los estados de pago cursados, el cobro de multas si existieron, y la forma de haberse pagado dichas multas por parte del contratista. Este documento deberá ser confeccionado y tramitado por la unidad requirente, dentro del plazo de 90 días corridos contados desde el término del contrato, normal o anticipado.

La liquidación se notificará por alguno de los medios establecidos en el artículo 46 de la Ley N° 19.880, en el domicilio contractual del proveedor, y su aprobación se hará sin perjuicio de que el contratista pueda hacer valer, por su parte, los recursos que le otorgue el ordenamiento jurídico.

El contratista podrá realizar observaciones al documento de liquidación dentro del plazo de 10 días corridos desde que es notificado de esta. Las observaciones podrán ser ingresadas a la Oficina de Partes del Municipio. Dichas observaciones podrán ser o no acogidas por el Municipio. En caso de existir descargos, y luego de transcurrido el plazo para ello, la Municipalidad emitirá un acto administrativo en que constará la liquidación resuelta, disponiendo el oferente de los recursos establecidos en las leyes para su oposición. La garantía de fiel cumplimiento se mantendrá vigente y se devolverá al proveedor dentro de los términos establecidos en el numeral 2. de las bases administrativas especiales.

Si el contratista no ha presentado observaciones, firmará la liquidación y el correspondiente finiquito contractual, renunciando a cualquier ulterior reclamo ante la Administración o ante la justicia ordinaria. De esta forma, se emitirá un acto administrativo en que constará la liquidación y el finiquito correspondiente.

El proveedor, una vez firmada la liquidación y el finiquito contractual, podrá solicitar la devolución de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, aun con anterioridad a lo dispuesto en las presente bases, toda vez que no existirían obligaciones ulteriores a la ejecución del contrato pendientes, no existiendo razón para la retención de la caución.

**NOVENO: Domicilio:** Para todos los efectos derivados del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna de Lo Barnechea y acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de Santiago.

**ALCALDIA**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS**  
**DEPTO. DE LICITACIONES**

**DÉCIMO: Personerías:** La Personería don **Juan Cristóbal Lira Ibañez**, para representar a la Municipalidad de lo Barnechea, consta en Sentencia de Calificación y Escrutinio General Elección Alcalde y Concejales del Segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 16 de junio de 2021 y de Acta Complementaria de Proclamación Alcalde del mismo Tribunal, de fecha 22 de junio de 2021.

La personería de don [.....] para representar válidamente a [.....], consta de la escritura pública N°[.....] de fecha [.....], otorgada ante en la [.....], e inscrita con fecha [.....], a fojas [.....], número [.....], año [...] en el Conservador de Bienes Raíces de [.....] y en Certificado del Registro de Comercio de Santiago, de fecha [.....] del Conservador de Bienes Raíces y Comercio que certifica que no hay constancia al margen de la inscripción de haber sido revocado el poder otorgado por [.....] a [.....], al [.....]. Carátula [.....].

**DÉCIMO PRIMERO: Copias:** El presente contrato se firma en tres ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de la Empresa y los restantes en poder de la Municipalidad de Lo Barnechea.

**JUAN CRISTÓBAL LIRA IBÁÑEZ**  
**ALCALDE**

**ALCALDIA**

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

**DEPTO. DE LICITACIONES**

3. **LLÁMASE A PROPUESTA PÚBLICA**, en conformidad a las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas, Contrato Tipo y Anexos, entendiéndose que estos forman parte del presente decreto, aprobándose en este acto.
4. **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.
5. **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.
6. **PUBLÍQUESE** por parte del Departamento de Licitaciones Municipales de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos el presente Decreto, en cumplimiento del artículo 57 del Reglamento de la Ley N°19.886.
7. **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**

**NATALIA VICTORIA MAYA CERECEDA**  
**SECRETARIO MUNICIPAL(S)**  
**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

**JUAN CRISTÓBAL LIRA IBÁÑEZ**  
**ALCALDE**  
**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

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



Código: 315143483701137 validar en <https://ws-prod-agile.edoc.cl/utills/verify>

Visado por: Mauricio Alejandro Salazar Pérez  
(MLB\msalazarp)

Fecha: 2022-07-07 16:01:27 (UTC-04:00)

Visado por: Irene De la Cerda Ñíguez  
(MLB\idelacerda)

Fecha: 2022-07-07 16:27:23 (UTC-04:00)

Visado por: Carlos Guillermo Quintana  
Frugone (MLB\cquintanaf)

Fecha: 2022-07-08 08:44:09 (UTC-04:00)

Visado por: Patricio Miranda Hidalgo  
(MLB\pmiranda)

Fecha: 2022-07-08 16:06:26 (UTC-04:00)