

**APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA  
“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE  
AGENDAMIENTO DE HORAS Y  
CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS  
DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO  
BARNECHEA” ID 2735-149-LE24**

**DECRETO DAL N°0696/2024**

**LO BARNECHEA, 22-05-2024**

**VISTO:** La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; lo establecido en los artículos 9 inciso primero, 19 y 25 del Reglamento de Compras, contenido en el Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones; los artículos 56 y 63, letra i), de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y;

**TENIENDO PRESENTE:**

- a) Que, mediante Solicitud de Compra IDSGD N° 311769, la Dirección de Salud requirió la contratación del “Servicio de Automatización de Agendamiento de Horas y Confirmación de Asistencia a Horas de Control para el CESFAM de Lo Barnechea”.
- b) Que, mediante Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, se aprobaron las Bases Administrativas Generales para la Contratación y Compra Pública de la Municipalidad de Lo Barnechea.
- c) Que, existe disponibilidad presupuestaria, de acuerdo con lo señalado en la aprobación del Certificado Presupuestario Salud N°187, y Certificado Presupuestario Salud para Períodos Futuros N°056/2024, ambos de 5 de abril de 2024.
- d) Que, de acuerdo con la revisión de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) realizada por la Dirección de Compras y Gestión de Contratos del Municipio, el mencionado servicio no se encuentra disponible en el catálogo de Convenios Marco administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

**DECRETO:**

1. **APRUEBANSE** las bases administrativas especiales, bases técnicas y anexos que regirán la Licitación Pública para el “**SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA**” ID 2735-149-LE24, cuyo contenido es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES  
“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE  
ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”  
ID 2735-149-LE24**

**1. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN**

Las presentes Bases Administrativas Especiales establecen las disposiciones, condiciones, procedimientos, términos y normas que regularán la Licitación Pública denominada “Servicio de Automatización de Agendamiento de Horas y Confirmación de Asistencia a Horas de Control para el CESFAM de Lo Barnechea”, cuyo objeto es contratar plataforma que permita a los pacientes el

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

agendamiento de horas médicas y no médicas (kinesiología, odontología, etc) mediante vía telefónica, asimismo, debe incluir la confirmación de asistencia por múltiples canales.

La presente licitación se regulará por lo dispuesto en las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N° 171 de 18 de febrero de 2019, en todo lo que no se encuentre regulado por las presentes bases.

La licitación pública para el servicio de implementación y puesta en marcha del sistema, arriendo plataforma de agendamiento de horas vía llamada y confirmación de asistencia a horas de control, será a suma alzada, en unidades de fomento (UF).

Por otro lado, el servicio de horas de ingeniería para desarrollos futuros será a precio unitarios y en unidades de fomento, según el valor ofertado en el Anexo N°3.

## 2. DE LAS GARANTÍAS REQUERIDAS

### 2.1 Garantía de Seriedad de la Oferta.

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

<b>BENEFICIARIO</b>	Municipalidad de Lo Barnechea
<b>RUT</b>	69.255.200-8
<b>VIGENCIA MÍNIMA</b>	08 de octubre de 2024
<b>MONTO</b>	\$1.000.000 (un millón de pesos)
<b>GLOSA</b>	"Para garantizar la seriedad de la oferta en la Licitación Pública ID 2735-149-LE24"

Serán rechazadas de plano aquellas propuestas que no presenten la garantía de seriedad de la oferta.

En caso de extenderse el plazo de cierre de recepción de las ofertas, las garantías presentadas con anterioridad a la extensión del cierre y de acuerdo con los plazos establecidos en la apertura primitiva serán válidas para el proceso, sin perjuicio de requerirse su prórroga si fuese necesario. En caso de no prorrogarse, se entenderá que el oferente se desiste de su oferta.

La garantía de Seriedad de la Oferta que no tenga firma electrónica o que, teniendo dicha firma, se opte por su entrega física, esto deberá hacerlo en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, en el Edificio del Centro Cívico ubicado en Avenida El Rodeo 12.777, comuna de Lo Barnechea. El horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 hrs. y los viernes de 8:30 a 16:30 hrs. La entrega física se debe realizar indicando claramente la individualización del oferente y el ID de la licitación.

La restitución de la garantía de seriedad de la oferta se realizará al oferente adjudicado una vez que hubiere aceptado expresamente la orden de compra emitida. En el caso de las garantías presentadas por aquellos proponentes declarados inadmisibles y/o no adjudicados, éstas serán restituidas de acuerdo con lo señalado en los numerales 8.1.5 y 8.1.6 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N° 171 del 18 de febrero de 2019. Respecto a los demás requisitos y condiciones de esta garantía, remitirse al numeral 8.1 de las Bases Administrativas Generales

### 2.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

De conformidad con lo dispuesto en el inciso final del artículo 68 del Reglamento de la Ley N°19.886, resulta necesario exigir al adjudicatario presentar una garantía de fiel cumplimiento del contrato, debido a la necesidad de garantizar el cumplimiento del contrato denominado "Servicio de

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

Automatización de Agendamiento de Horas y Confirmación de Asistencia a Horas de Control para el CESFAM de Lo Barnechea”.

De esta manera, el oferente a quien se adjudique la presente licitación deberá presentar una garantía de fiel cumplimiento de contrato, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, con las condiciones que a continuación se indican:

<b>BENEFICIARIO</b>	Municipalidad de Lo Barnechea
<b>RUT</b>	69.255.200-8
<b>VIGENCIA</b>	90 días hábiles posteriores al término del contrato
<b>MONTO</b>	10% del monto de la contratación (*)
<b>GLOSA</b>	“Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de la Licitación Pública ID 2735-149-LE24

(\*) Para efectos del cálculo del monto total de la contratación, se multiplicará el valor mensual adjudicado para el servicio de implementación y puesta en marcha del sistema, automatización de agendamiento de horas y confirmación de asistencia a horas de control, multiplicado por 12, más el presupuesto máximo disponible para servicio de horas hombre de desarrollo señalado en el numeral 10.1 de las presentes bases administrativas especiales.

La caución deberá ser entregada, a más tardar, dentro de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). La no entrega del documento en el plazo establecido, facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta y re adjudicar al siguiente oferente mejor evaluado.

La caución deberá ser entregada en la oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, ubicada en Av. 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, comuna de Lo Barnechea, dentro de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

La no entrega del documento en el plazo establecido, facultará a la Municipalidad para re adjudicar al siguiente oferente mejor calificado.

Asimismo, las garantías otorgadas electrónicamente, deberán ajustarse a la Ley N°19.799 y deberán ser enviadas mediante correo electrónico al encargado del contrato. Además, deberá cumplir con los requisitos exigidos en el numeral 9.2 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 de 18 de febrero de 2019.

En caso en que la garantía sea una póliza de seguro, esta no podrá tener cláusula de exclusión de pago de multas, y deberá incluir una cláusula de prohibición de modificación y/o término unilateral sin el consentimiento escrito del Municipio. Tampoco podrá considerar cláusula de arbitraje ni deducible y en caso de considerar deducible, este será de cargo íntegramente del contratista.

Respecto a los demás requisitos y condiciones de esta garantía, remitirse al numeral 9.2 “Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato”, contenido en el Decreto DAL N°171, del 18 de febrero de 2019, que aprueba las Bases Administrativas Generales para la Contratación y Compra Pública de la Municipalidad de Lo Barnechea.

### 3. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA
Publicación Licitación	23/05/2024 18:30 horas
Inicio de Preguntas	23/05/2024 18:31 horas
Final de Preguntas	27/05/2024 10:00 horas
Publicación de respuestas y aclaraciones	31/05/2024 20:30 horas
Cierre de Recepción de Ofertas	05/06/2024 15:30 horas

Acto de Apertura Electrónica	05/06/2024 15:31 horas
Publicación de citación para presentación de funcionalidad del sistema (se señalará fecha y hora para las presentaciones)	07/06/2024 11:00 horas
Fecha estimada de Adjudicación	09/09/2024 23:59 horas

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo antes señalado, el Municipio informará en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar, e indicará un nuevo plazo para la adjudicación. 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 FUNCIONALIDADES DE PORTAL WEB**

Como se indicó en la tabla precedente, con posterioridad a la apertura de las ofertas, cada oferente deberá considerar una demostración del sistema que oferta, a efecto de verificar las funcionalidades mínimas requeridas para el funcionamiento de la plataforma, según los requerimientos técnicos indicados en las bases técnicas.

La demostración deberá realizarse de forma telemática con tres integrantes de la Comisión Evaluadora, uno de ellos pertenecientes al Departamento de TIC y los otros dos pertenecientes a la Dirección de Salud, quienes evaluarán la demostración del sistema mediante la revisión de funcionalidades mínima exigidas en el Anexo N°7 "Pauta de Evaluación de Funcionalidades Mínimas". La duración de la reunión será de un máximo de 60 minutos.

Para tales efectos, todas las reuniones serán programadas por la plataforma Teams, de modo que, los oferentes deberán **proporcionar el nombre y correo electrónico de la/s persona/s que realizará/n la presentación, en el recuadro dispuesto en el Anexo N°7.**

En caso de no completar el cuadro del mencionado en el Anexo o bien en caso de no presentarlo, de ser procedente, se enviará al correo de contacto indicado en el Anexo N°1, si con todo, dicha información no es proporcionada por el oferente en ninguno de los anexos mencionados, y/o no acepta la invitación a la reunión enviada por correo electrónico, se entenderá que el proveedor no participará de la presentación, y por consiguiente será declarada inadmisibles su oferta por no poder ser evaluada técnicamente.

Para la presentación de la Demostración de las Funcionalidades Mínimas, la Municipalidad publicará en la fecha indicada en el calendario de la licitación, en los adjuntos de la licitación, un listado con las empresas participantes de la demostración el cual incluirá los horarios en los cuales las empresas deberán presentar sus demostraciones.

## **4. DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS**

Las ofertas tendrán una vigencia mínima de 120 días corridos, a contar del acto de apertura de éstas. Si dentro de este plazo, no se puede efectuar la adjudicación, la Municipalidad se reserva el derecho de extender el plazo de vigencia y solicitará a los proponentes prorrogar sus ofertas. Si alguno de los proponentes no lo hiciere, dicha oferta no será considerada en la evaluación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto DAL N.º 171 de 18 de febrero de 2019.

## **5. ANTECEDENTES PARA INCLUIR EN LA OFERTA**

Cada proponente que desee participar en este proceso licitatorio deberá ingresar en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de acuerdo con las instrucciones de uso del portal, que puede revisar en <https://youtu.be/mSS-yjYOmDI>, los documentos que a continuación se indican. Los oferentes que no presenten uno o más de los documentos calificados como esenciales en el punto siguiente, no serán considerados en la evaluación de la presente licitación.

Solo se considerarán aquellos documentos que:

- a) Se encuentren legibles, completos, y debidamente suscritos, cuando corresponda.
- b) Hayan sido extendidos a nombre del oferente.
- c) Puedan ser verificados en cuanto a su autenticidad.
- d) Tengan relación con el presente proceso concursal.

#### **5.1 Documentos Administrativos**

- a) **Anexo N°1** “Declaración Jurada Simple de no encontrarse inhabilitado para ofertar y/o suscribir contrato con la Municipalidad de Lo Barnechea, de aceptación de bases y declaración relación con PEP (personas expuestas políticamente)”. Aquellos proveedores que se presenten como una Unión Temporal de Proveedores (UTP), cada uno de los integrantes de esta, deberá presentar un Anexo N°1. La individualización del oferente 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)**.
- b) **Anexo N° 2** “Identificación de Unión Temporal de Proveedores (UTP)”. Este anexo sólo debe ser adjunto a la oferta por los proponentes que se constituyan como Unión Temporal de Proveedores.
- c) Garantía de Seriedad de la Oferta **(ESENCIAL)**

#### **5.2 Documento Económico**

- a) **Anexo N°3** “Oferta Económica y Plazo Implementación y Puesta en Marcha” **(ESENCIAL)**.

El proponente deberá ofertar en el Anexo N°3 todos los ítems que contempla el señalado anexo, de la siguiente manera:

En primer lugar, deberá ofertar el valor mensual en unidades de fomento (UF) con impuestos incluidos por el servicio de implementación y puesta en marcha del sistema, arriendo plataforma de agendamiento de horas vía llamada y confirmación de asistencia a horas de control de a lo menos 4.000 mensuales. Serán declaradas inadmisibles aquellas ofertas que superen el presupuesto máximo disponible de **889 Unidades de Fomento**, señalado en el numeral 10.1 de las presentes Bases Administrativas Especiales, para la implementación y puesta en marcha del sistema, arriendo plataforma y confirmación de asistencia a horas de control, el cual se obtendrá al multiplicar el valor ofertado por 12 meses de duración de la contratación.

En segundo lugar, se deberá ofertar el valor unitario en UF a cobrar por cada hora de ingeniería para el caso que la Municipalidad requiera incorporar nuevos desarrollos que no se encuentren considerados en la presente licitación. Serán declaradas inadmisibles aquellas ofertas que superen el presupuesto máximo disponible de **202 Unidades de Fomentos**, señalado en el numeral 10.1 de las presentes Bases Administrativas Especiales, el cual se obtendrá al multiplicar el valor ofertado por 1 hora hombre de ingeniería para futuros desarrollos por la cantidad de 100 horas.

En tercer lugar, deberán ofertar el plazo de implementación y marcha blanca hasta quedar plenamente operativa la plataforma, el cual **no deberá ser superior a 30 días hábiles**. En caso contrario, la oferta será declarada inadmisibles. Lo mismo se aplicará a aquellas propuestas que oferten un plazo indeterminado, o un rango de días, o cualquier otra fórmula distinta a indicar una cantidad única y exacta de días hábiles como plazo ofertado.

Serán rechazadas todas aquellas propuestas que, al momento del cierre de recepción de las ofertas, no adjunten el referido documento, o bien no completen la totalidad de los ítems requeridos en el Anexo N°3.

#### **5.3 Documentos Técnicos**

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

- a) **Anexo N°4** “Declaración de Experiencia”
- b) **Anexo N°5** “Materias de Alto Impacto Social”.
- c) **Anexo N°6** “Declaración jurada sobre disposición y divulgación de programas de integridad”
- d) **Anexo N°7** “Pauta de Evaluación de Funcionalidades Mínimas

Esta pauta se utilizará en la evaluación en vivo de las funcionalidades mínimas, según lo indicado en el numeral 3.1 de las bases administrativas especiales.

Con posterioridad a la evaluación realizada, se levantará una minuta técnica por oferente, que incluirá los resultados de la Demostración de las Funcionalidades Mínimas, documentos que determinarán si los proponentes examinados cumplen o no con los requerimientos técnicos mínimos establecidos y en consecuencia propondrá a la Comisión Evaluadora declararlos admisible o inadmisibles y con ello, determinar si serán o no evaluados en sus demás antecedentes, de acuerdo a los criterios de evaluación que se indican en el numeral 8 de las presentes Bases Administrativas Especiales. Estas minutas deberán ser revisadas y aprobadas por los restantes integrantes de la Comisión, en el Acta que se suscriba al efecto.

#### **5.4 De las solicitudes de aclaración y antecedentes omitidos**

La Municipalidad podrá ejercer la facultad contemplada en el artículo 40 inciso segundo 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. Los oferentes tendrán un plazo de 48 horas para dar respuesta a las solicitudes de la Municipalidad. Esta facultad no podrá ejercerse con los documentos considerados como “esenciales” de acuerdo con lo dispuesto en estas Bases Administrativas Especiales.

Asimismo, podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones inmutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación, asignándoles menor puntaje según se indica en los criterios de evaluación.

## **6. DE LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN**

### **6.1 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 una minuta técnica por oferente, que incluirá los resultados de la Demostración de las Funcionalidades Mínimas, las que, de ser ratificadas por la Comisión Evaluadora, serán insertadas al final de la minuta de evaluación de cada oferente que para efectos de la evaluación de las ofertas, harán parte integrante del Acta de Evaluación que se suscriba al efecto.

La Comisión Técnica estará compuesta por los siguientes profesionales:

- a) Roberto Ortiz Herrera, o en su reemplazo, Elizabeth Saldías Romero, ambos funcionarios de la Dirección de Salud.
- b) Paula Garrote Loyola, o en su reemplazo, Mario Tronche Canales, ambos funcionarios de la Dirección de Salud.
- c) Fabián Mendoza Leyton, o en su reemplazo, Rodrigo Olivares Suazo, ambos funcionarios del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.



## 6.2 Comisión de Evaluación

La Comisión Evaluadora estará compuesta por:

- Sibila Iñiguez Castillo, o en su reemplazo, Tatiana Sánchez Perry, ambas funcionarias de la Dirección de Salud.
- Raschid Rabaji Esteve, o en su reemplazo, Natalia Arce Gómez, ambos funcionarios de la Dirección de Compras y Gestión de Contratos.
- Jaime Madrid Mesa, funcionario de la Secretaría Comunal de Planificación, y en caso de ausencia o impedimento, Carolina Martínez Gutiérrez, funcionaria de Administración Municipal.

## 7. ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS

Previo a la evaluación de las ofertas, conforme a los factores de evaluación que se señalan a continuación, la Comisión Evaluadora, examinará que las propuestas presentadas, cumplan con los requerimientos de admisibilidad establecidos en las presentes Bases Administrativas Especiales, y sólo, respecto de aquellas ofertas que resulten admisibles económica y técnicamente (demostración de la plataforma) y por el plazo ofertado, se examinarán posteriormente conforme a los criterios de evaluación que se indican en el numeral 8 de las presentes bases administrativas. De este modo, aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos de admisibilidad económica y/o técnica y/o de plazo, serán declaradas inadmisibles en esta etapa de la revisión de las ofertas, y no serán revisados en sus demás antecedentes.

## 8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas presentadas por cada uno de los proponentes, que hubieren resultado admisibles, serán evaluadas con los siguientes criterios:

Nº	CRITERIO	PONDERADOR
1	Oferta Económica (OE)	65%
2	Plazo de Implementación y Puesta en Marcha (PI)	20%
3	Experiencia (EX)	10%
4	Materias de Alto Impacto Social (MA)	3%
5	Cumplimiento de los Requisitos (CR)	2%
6	Descuento por Comportamiento Contractual Anterior (DCC)	N/A

### 8.1 Oferta Económica (OE) 65%

Para efectos de establecer la evaluación, se llevarán a cabo la aplicación de los siguientes subcriterios:

Nº	SUBCRITERIO	PONDERADOR
1	Oferta Económica: "Implementación y Puesta en Marcha del Sistema, Arriendo Plataforma de Automatización de Agendamiento de Horas y Confirmación de Asistencia a Horas de Control" (VIAC)	90%
2	Oferta Económica "Horas de desarrollo" (VHD)	10%

#### 8.1.1 Subcriterio: Oferta Económica "Servicio de Implementación y Puesta en Marcha del Sistema, Arriendo Plataforma de Automatización de Agendamiento de Horas y Confirmación de Asistencia a Horas de Control" (VIAC) (90%)

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

Para este subcriterio, se evaluará el menor valor mensual ofertado. De esta manera el proponente que oferte el menor valor mensual, obtendrá los 1000 puntos, y las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left( \frac{\text{Menor valor mensual ofertado}}{\text{Valor mensual a evaluar}} \right) * 1000$$

$$Puntaje VIAC = Puntaje * 0,90$$

**8.1.2 Subcriterio: Oferta Económica “Horas de desarrollo” (VHD) (10%)**

Para este subcriterio, se evaluará el menor valor unitario ofertado para una hora hombre de ingeniería respecto de eventuales nuevos desarrollos que se requieran para la plataforma. La oferta de menor valor obtendrá el puntaje máximo de 1.000 puntos y las restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left( \frac{\text{Menor valor unitario de horas de desarrollo ofertado}}{\text{Valor unitario de horas de desarrollo oferta a evaluar}} \right) * 1000$$

$$Puntaje VHD = Puntaje * 0,10$$

**8.1.3. Resumen Criterio Oferta Económica**

El puntaje del criterio oferta económica corresponderá a la sumatoria de los puntajes obtenidos en los numerales 8.1.1 y 8.1.2 precedentes, ponderado al 65%, según la siguiente fórmula:

$$OE = (VIAC + VHD) * 0,65$$

**8.2 Plazo de Implementación y Puesta en Marcha (PI) 20%**

Para este criterio, el valor ofertado por el proponente en el Anexo N° 3 “Oferta Económica y Plazo de Implementación y Puesta en Marcha”, será evaluado con el puntaje máximo de 1000 puntos, mientras que las ofertas restantes obtendrán un puntaje de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left( \frac{\text{Menor plazo de implementación y puesta en marcha ofertado}}{\text{Plazo de implementación y puesta en marcha a evaluar}} \right) * 1000$$

$$PI = Puntaje * 0,20$$

**8.3 Experiencia (EX) 10%**

Se evaluará este criterio en función de la sumatoria total de los montos facturados, de acuerdo con las experiencias declaradas en el Anexo N°4 “Declaración de Experiencia” acreditadas por el oferente, en servicios de agendamiento automatizado vía telefónica de horas y confirmación de asistencia a horas de control, junto con la integración a sistemas de fichas clínicas de pacientes.

Para atribuir puntaje, sólo se considerará la experiencia en agendamiento automatizado vía telefónica de horas médicas y confirmación de asistencia a horas de control, junto con la integración a sistemas de fichas clínicas de pacientes, similares a lo requerido en el servicio que se licita, debiendo cumplir con los siguientes requisitos copulativos:

- a) Que los servicios se hayan ejecutado desde el 01 de enero de 2020 hasta el día anterior a la fecha del cierre de recepción de las ofertas con alguna institución pública.
- b) Que, cada proyecto presentado como experiencia señale como materia el servicio de sistema de agendamiento automatizado vía telefónica de horas y confirmación de asistencia a control o similar.



Para estos efectos y, en la medida que se cumpla con lo señalado, **se deberá adjuntar siempre a lo menos una factura** de los servicios ejecutados, respaldadas con alguno de los siguientes documentos:

- I. El respectivo contrato, decreto adjudicatorio, orden de compra, que diga relación con el servicio requerido.
- II. El Certificado o Documento de Recepción conforme emitido por el Mandante, de la institución pública respectiva, que dé cuenta de la recepción final y conforme de los servicios prestados.
- III. Informe de Integración a sistemas de fichas clínicas o similar.

Con todo, los documentos acompañados, deberán acreditar en forma íntegra y fehaciente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos de procedencia para la evaluación de la experiencia de los oferentes. Por lo tanto, deberán señalar expresamente la fecha de contrato, la materia del proyecto, el término de la ejecución de los servicios y estar a nombre del oferente.

En caso de existir discrepancia entre lo acreditado a través de los documentos y lo declarado en el Anexo N°4, primará la información contenida en los documentos.

La asignación de puntaje será realizada de acuerdo con la siguiente tabla:

SUMATORIA DE EXPERIENCIAS	PUNTAJE
Igual o superior a 11 experiencias	1000 puntos
Entre 7 y 10 experiencias	750 puntos
Entre 3 y 6 experiencias	500 puntos
Igual o inferior a 2 experiencias	0 puntos

$$EX = Puntaje \times 0,1$$

Solamente serán evaluadas las facturas hasta alcanzar el puntaje máximo para el presente criterio.

Se entenderá que el oferente que no presente el Anexo N°4, no tiene experiencia, por lo que será evaluado en este criterio con 0 puntos. Lo mismo sucederá con el oferente que presente y acredite 2 o menos experiencias.

#### 8.4 Materias de Alto Impacto Social (MA 3%)

Para obtener puntaje en este factor, el oferente deberá acompañar el Anexo N° 5 “Declaración de Materias de Alto Impacto Social” y adjuntar los medios de verificación que se indican a continuación, para acreditar el cumplimiento de uno o más de los ítems indicados en la siguiente tabla.

ÍTEM	MEDIO DE VERIFICACIÓN
El oferente es una persona natural de sexo femenino o es una sociedad cuya administración y/o representación legal recae en una persona de sexo femenino.	Sello Empresa Mujer en el Registro de Proveedores del portal Mercado Público, para lo cual bastará mantener el sello vigente en el registro; o, inscripción de poder vigente de representante legal en el Registro de Comercio (de hasta 30 días corridos de vigencia); o cualquier otro documento público que acredite fehacientemente la vigencia de la representación legal. En caso de ser persona natural o una E.I.R.L., deberá acompañar fotocopia de la cédula de identidad.
La empresa fomenta prácticas empresariales ambientalmente sustentables.	Certificado de Acuerdo de Producción Limpia (APL) o Reporte de Sostenibilidad GRI

ÍTEM	MEDIO DE VERIFICACIÓN
La empresa mantiene un plan de manejo ambiental.	Certificado ISO 14001 vigente (o norma chilena equivalente).
La empresa mantiene un Sistema de Gestión Energética.	Certificado ISO 50001 vigente (o norma chilena equivalente), o Sello de eficiencia energética del Ministerio de Energía.
La empresa fomenta prácticas de reciclaje de productos.	Acuerdos de reciclaje de desechos electrónicos, papel, plástico, vidrio y/o similar 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.
La empresa cuenta con programas de integridad que sean conocidos por su personal.(*)	En conformidad a lo establecido en el dictamen N°370752 de fecha 20 de julio de 2023, y con el objeto de poder acreditar el factor correspondiente, será requerido presentar por parte del oferente, una declaración jurada que dé cuenta fehaciente del hecho de contar con un programa de integridad al interior de su empresa y de que este ha sido puesto en conocimiento de su personal. Para efectos de lo anterior, se entenderá como programa de integridad: "cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y denunciar las infracciones de leyes 19.913, 20.818 y 18.314, los delitos funcionarios contemplados en el Código Penal y demás normativa relacionada".

(\*) En caso de contar al interior de la empresa con un programa de integridad que sea conocido por el personal de la empresa, deberá ser presentado el anexo N°6 denominado "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DISPOSICIÓN Y DIVULGACIÓN DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD".

El oferente deberá marcar con una "X" en su respectivo anexo N°5 los ítems que mantiene como política o condición al interior de su organización, de igual modo, señalar los medios de verificación correspondientes atendido el ítem seleccionado y, presentar de manera conjunta a este anexo, todos los medios previstos en la tabla anterior para su debida comprobación por esta entidad licitante.

En caso de no presentar el anexo N°5, de presentarlo y no seleccionar un ítem como mínimo, o bien, presentarlo y no dar integro cumplimiento a los requerimientos expuestos en el párrafo anterior, el oferente será evaluado con 0 (cero) puntos respecto del presente criterio de evaluación.

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

CONTIENE	PUNTAJE
4 o más ítems	1.000 puntos
3 ítems	750 puntos
2 ítems	500 puntos
1 ítem	250 puntos
No informa o no Acredita	0 puntos

$$MA = Puntaje Total \times 0,03$$

### 8.5 Cumplimiento de los Requisitos (CR) 2%

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

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

Se evaluará este criterio con 0 puntos a quienes no cumplan con los requisitos formales de presentación de las ofertas dentro del plazo de presentación de éstas.

El puntaje se aplicará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CR = Puntaje \times 0,02$$

### 8.6 Descuento por Comportamiento Contractual (DCC)

En este factor se 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 términos anticipados de contratos en el registro de proveedores de Mercado Público al día del cierre de recepción de ofertas. En base a lo anterior, se descontará un puntaje total obtenido en la sumatoria del resto de los criterios de evaluación de acuerdo con las siguientes tablas:

MULTAS REGISTRADAS	PORCENTAJE DE DESCUENTO
4 o más multas	20%
Entre 1 y 3 multas	10%
No tiene multas registradas	0%

TÉRMINOS ANTICIPADOS REGISTRADOS	PORCENTAJE DE DESCUENTO
3 o más términos anticipados	30%
Entre 1 y 2 términos anticipados	20%
No tiene término anticipado registrado	0%

Los porcentajes de descuentos serán acumulativos. Para efectos del descuento, se considerarán las multas y términos anticipados, sancionados en los últimos 24 meses contados desde el cierre de recepción de ofertas.

### 8.7 Resumen fórmula de evaluación

$$Puntaje Total = (OE + PI + EX + MA + CR) - (100\% - DCC)$$

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

### 8.8 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, persiste el empate, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA”**.

Si persiste el empate, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“EXPERIENCIA”**.

Una vez verificados los puntajes anteriores, en caso de persistir el empate, se decidirá adjudicando al oferente que tuviese el mayor puntaje en el criterio **“MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, persiste el empate, 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 COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL”**.

De persistir el empate, se aplicará un criterio cronológico, prefiriéndose la **primera oferta ingresada en el portal** y, si se mantuviera el empate, se realizará vía **sorteo ante Ministro de Fe**.

## **9. DE LA ADJUDICACIÓN**

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

Si la publicación de la adjudicación no se realizare dentro del término señalado en el numeral 3, precedente, se informará a través del Portal las razones que justifican tal incumplimiento debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite, conforme lo señala el artículo 41 inciso 2° del Reglamento de la Ley N° 19.886.

En el evento que el adjudicatario, se desistiere de su oferta, rechazare, expresa o tácitamente la adjudicación, no hiciere entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato en el plazo establecido y/o no suscribiere el contrato, o bien, no aceptare expresa o tácitamente la orden de compra en el plazo de 48 horas desde su emisión, la Municipalidad podrá junto con tener por desistida la oferta y cobrar la garantía de seriedad de la oferta, dejar sin efecto la adjudicación original y readjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, de acuerdo con el listado de readjudicación propuesto en la respectiva Acta de Evaluación, en un plazo no superior a 60 días corridos desde la publicación de la adjudicación original, en la medida que la oferta a readjudicar se encuentre vigente y el ITS hubiere confirmado mediante correo electrónico con el proveedor que le sigue, que cuenta con el servicio requerido a la fecha de la readjudicación, en caso contrario se tendrá por desistida también la segunda propuesta, y se realizará el mismo ejercicio con los oferentes que le siguen en puntaje, hasta conseguir la readjudicación del proceso de licitación o en su defecto se declarará desierta la licitación.

Sin perjuicio de todo lo anterior, la Municipalidad podrá, además, declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, en atención a aspectos económicos o técnicos, esto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley N°19.886. Dichas declaraciones deberán materializarse a través de la dictación de una resolución fundada.

## **10. DE LA CONTRATACIÓN**

De conformidad con el artículo 63 del Reglamento de Compras Públicas, aprobado por el Decreto N°250 del año 2004 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones, la contratación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y su aceptación por parte del proveedor.

### **10.1. Antecedentes de la contratación**

<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	Salud
<b>PLAZO MÁXIMO DE PAGO</b>	30 días desde la recepción conforme del DTE.
<b>PRESUPUESTO MÁXIMO DISPONIBLE PARA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA, ARRIENDO PLATAFORMA Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL</b>	889 UF
<b>PRESUPUESTO MÁXIMO DISPONIBLE PARA HORAS HOMBRE DE INGENIERÍA U HORAS DE DESARROLLO</b>	202 UF
<b>OPCIONES DE PAGO</b>	Transferencia Electrónica
<b>NOMBRE DE RESPONSABLE DE PAGO</b>	Daniela Montecinos Sepúlveda
<b>E-MAIL DE RESPONSABLE DE PAGO</b>	<a href="mailto:dmontecinos@lobarnechea.cl">dmontecinos@lobarnechea.cl</a>
<b>NOMBRE DE RESPONSABLE DE CONTRATO</b>	Roberto Ortiz Herrera
<b>E-MAIL DE RESPONSABLE DE CONTRATO</b>	<a href="mailto:roberto.ortiz@lobarnechea.cl">roberto.ortiz@lobarnechea.cl</a>
<b>PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATACIÓN</b>	No, previa autorización del ITS
<b>MODALIDAD DE ADJUDICACIÓN</b>	Simple
<b>REQUIERE SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO</b>	No, la contratación se formalizará por medio de la emisión y aceptación de la orden de compra.
<b>REQUIERE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO</b>	Sí

## 10.2. Formalización de la contratación.

La contratación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y su respectiva aceptación por parte del proveedor, en los términos del artículo 63 del Reglamento de la Ley N°19.886, al tratarse de bienes estándar, de simple y objetiva especificación. La orden de compra se entenderá rechazada si transcurridas 48 horas desde su envío no es aceptada, sin necesidad de una solicitud posterior por parte de esta Municipalidad. Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el numeral 6 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 de 18 de febrero de 2019.

## 10.3. Prohibición de cesión del contrato

El proveedor que resulte adjudicado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación.

## 10.4. Subcontratación

El proveedor que resulte adjudicado podrá subcontratar servicios específicos a desarrollar, siempre que sea autorizado por escrito por el Municipio a través del ITS del contrato. Para estos efectos, el contratista deberá presentar una solicitud fundada, respecto de la cual 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, especialmente aquella que dice relación con la seguridad y confidencialidad de la información.

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.

En caso de subcontratación, siempre se ejercerá el derecho de información, es decir la Municipalidad a través del ITS, en cualquier momento de la ejecución del contrato podrá solicitar al contratista informes sobre el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, de igual forma

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

procederá con respecto a los subcontratistas. Los de retención y subrogación se ejercerán cuando corresponda.

#### **10.5. Vigencia de la contratación y plazo de ejecución**

La vigencia de la contratación se iniciará con la aceptación de la orden de compra, la que hará, junto con el decreto que adjudica, las veces de contrato, y hasta la liquidación de este.

El plazo de ejecución del contrato comenzará cuando el sistema se encuentre completamente operativo y recibido conforme por el ITS del contrato, y se extenderá hasta completar los 12 meses de ejecución de la contratación.

El plazo de implementación y puesta en marcha será el ofertado por el proveedor en su Anexo N°3. Dicho plazo se contará desde el día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio de Servicios.

#### **10.6. Modificación de Contrato**

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

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

#### **10.7. Renovación**

El plazo de ejecución del contrato podrá ser renovado hasta por 12 meses, previo informe fundado del ITS, emitido con a lo menos 60 días corridos de anticipación a la fecha de término del contrato, 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 de la satisfacción de los servicios prestados por el contratista.

#### **10.8. Reajuste**

En caso de renovación, los valores ofertados en el Anexo N°3 "Oferta Económica y Plazo Implementación y Puesta en Marcha" en el mes de enero del periodo de renovación, serán reajustados de conformidad con la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas – INE, o quien lo reemplace, mediante el acto administrativo respectivo.

La variación que se calcule considerará el periodo comprendido entre el mes de inicio del contrato o bien desde el mes en que se haya efectuado el último reajuste, hasta el mes de diciembre del mismo año.

Los precios reajustados se aplicarán a los servicios requeridos a contar del mes de enero de cada año. Cabe mencionar que el reajuste deberá ser aprobado por el correspondiente Decreto.

#### **10.9. Recepción conforme del servicio**



**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

La recepción conforme será realizada por el Inspector Técnico de Servicio (ITS), quien deberá verificar que la entrega de los servicios se haya realizado de acuerdo con lo establecido en las bases técnicas, la cantidad requerida por el Municipio y lo ofertado por el contratista.

Para verificar que la implementación se encuentre correctamente ejecutada en su totalidad, el adjudicatario deberá hacer entrega de un acta o informe de servicio con la finalidad de indicar que la plataforma está 100% operativa, de este modo, el ITS del contrato deberá emitir un Acta de Recepción Conforme para acreditar la aceptación del servicio de implementación de tal modo que, con estos documentos emitidos, podrá ejecutarse el pago de los servicios referidos a este ítem.

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

- 1) Orden de compra en estado "aceptada", enviada por la Municipalidad a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- 2) Informe de Recepción Conforme de los Servicios por parte del ITS.
- 3) Comprobante del pago de multas, si las hubiere, o certificado del ITS de haber prestado los servicios sin observaciones.
- 4) Acompañar cualquier otro antecedente que el ITS considere relevante para cursar el pago, previo a la solicitud de la facturación.

#### **10.10. Forma de pago**

En relación a la forma de pago, esta se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. **Pago por servicio, arriendo de la plataforma y confirmación de asistencia a horas de control**: el pago por el servicio se realizará de manera mensual, por mes vencido, una vez que se encuentre plenamente operativa la plataforma, y el monto mensual a pagar corresponderá al valor ofertado en el Anexo N°3, y una vez recibidos conformes los servicios por parte del ITS. La implementación y puesta en marcha será de cargo del contratista.

En caso de que, en un mes determinado, por cualquier motivo, corresponda pagar una fracción de mes, se dividirá el valor ofertado por el servicio de arriendo de sistema por 30, y se multiplicará por los días que corresponda pagar.

Una vez finalizado el contrato, en un plazo no superior a 10 días hábiles, el proveedor deberá entregar al ITS un reporte histórico que contenga toda la información de la vigencia del contrato. En caso de no dar cumplimiento, será cursada la respectiva multa y **no se procederá con el pago de los servicios**, de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de las Bases Técnicas.

2. **Pago por horas hombre de Ingeniería u horas de Desarrollo**: se pagarán, de acuerdo con los montos ofertados en el Anexo N°3 y por la cantidad de horas hombres de ingeniería efectivamente prestadas, una vez recibidas conforme el desarrollo respectivo y el Certificado de validación del mismo, por parte del ITS.

Los pagos se realizarán en su equivalente en pesos chilenos, de acuerdo con el valor de la UF al último día del mes respectivo en que se prestaron los servicios que se pretendan pagar, una vez evacuado el informe por el ITS del contrato en que dé cuenta de la recepción conforme del mismo, en los términos indicados en el numeral 10.9 de las Bases Administrativas Especiales.

Para efectos de facturación, una vez autorizada la Hoja de Entrada de Servicio (HES), el ITS la enviará al proveedor vía correo electrónico y/o forma automática, quien procederá a la emisión del documento tributario electrónico, conforme al Reglamento N° 0012/2023, de 25 de octubre de 2023,

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

de facturación y pagos mediante proceso de pronto pago para proveedores y terceros de la Municipalidad de Lo Barnechea, el que se encuentra disponible en [www.lobarnechea.cl](http://www.lobarnechea.cl).

El Municipio iniciará el proceso de pago con la recepción de la factura con acuse de recibo electrónico de conformidad a lo establecido en la Ley N°19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia del DTE (Documento Tributario Electrónico). En caso de existir multas ejecutoriadas pendientes de pago, estas podrán ser descontadas del mismo.

El Municipio no se obligará al pago íntegro del DTE (Documento Tributario Electrónico) a la empresa de factoring en caso de que existieran multas pendientes de cumplimiento por parte del proveedor.

**11. MULTAS**

La Municipalidad de Lo Barnechea podrá cursar multas de acuerdo con el siguiente detalle:

Nº	INCUMPLIMIENTO	MONTO DE LA MULTA
1	Por cada día corrido de atraso en el plazo de implementación y puesta en marcha ofertado.	8 UTM por cada día, con un tope de 7 días corridos.
2	Falla en la disponibilidad general de uno o varios sistemas y/o servicios suministrados por el proveedor y que sea imputable al mismo.	1 UTM por cada hora de suspensión, con un tope de 8 horas.
3	Suspensión o falla grave del servicio que afecte la continuidad operacional del servicio por más de 30 minutos, contada desde la notificación del ITS.	2 UTM por cada hora de suspensión, con un tope de 8 horas, con un tope de 10 días hábiles.
4	Incumplimiento en la confirmación de asistencia a la hora médica mediante los medios establecidos en el numeral 2 de las Bases Técnicas.	1 UTM por evento
5	Incumplimiento en el plazo de envío de notificación de asistencia según la configuración establecida por el ITS, y de acuerdo se indica en el numeral 2 de las Bases Técnicas.	0,5 UTM por evento
6	Incumplimiento en el funcionamiento de los nuevos desarrollos adicionales según lo dispuesto en numeral 15 de las bases técnicas	2 UTM por evento
7	Incumplimiento de las capacitaciones según lo indicado en el numeral 5.2.4 de las bases técnicas	1 UTM por evento.
8	Incumplimiento en la entrega de respaldos según lo indicado en el numeral 7 de las bases técnicas.	1 UTM por evento.
9	Interrupción de Up Time.	5 UTM por día hábil con un tope de 2 días hábiles.
10	Incumplimiento de Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)	Nivel 1: 2 UTM por día hábil con un tope de 5 días hábiles. Nivel 2: 3 UTM por día hábil con un tope de 5 días hábiles. Nivel 3: 5 UTM por día hábil con un tope de 2 días hábiles.
11	Incumplimiento en la entrega de base de datos según lo indicado en el numeral 6.1 de las bases técnicas	5 UTM por cada día hábil con un tope de 2 días hábiles.
12	Incumplimiento en la entrega de manuales de uso y administración de la plataforma de agendamiento automatizado de horas	2 UTM por cada día hábil de atraso, con un tope de 5 días hábiles.
13	Incumplimiento en la entrega sin observaciones de los flujogramas requeridos para la etapa de	1 UTM por cada día hábil de atraso.

Nº	INCUMPLIMIENTO	MONTO DE LA MULTA
	configuración y parametrización de todos los servicios que se desarrollen para la Municipalidad.	
14	Incumplimiento al deber de Confidencialidad de la Información establecido en el numeral 13 de las bases técnicas.	20 UTM por un único evento
15	Incumplimiento en las normas y políticas de seguridad establecidas en el numeral 10 de las Bases Técnicas	20 UTM por un único evento
16	Incumplimiento en la ejecución de nuevos desarrollos /o integraciones adquiridas a través de horas hombres extras al proyecto.	1 UTM por Hora Hombre de desarrollo no cumplida
17	Incumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de la cuantificación de nuevos desarrollos, según lo requerido en el numeral 15.2 de las bases técnicas.	1 UTM por día de atraso
18	Incumplimiento en entrega de certificación según numeral 15.6 de las bases técnicas.	1 UTM por día de atraso
19	Incumplimiento en los plazos estipulados para la producción de los desarrollos según lo señalado en el numeral 15.7 de las bases técnicas.	1 UTM por día de atraso
20	Retraso en la incorporación de reportería y estadística específica según lo señalado en el numeral 4.8 de las bases técnicas	1 UTM por día de atraso con un tope de 10 días hábiles.
21	Retraso en la habilitación o deshabilitación de nuevos módulos, funcionalidades, visualización de información o informes en el Software según lo señalado en el numeral 4 de las bases técnicas.	2 UTM por día de atraso, con un tope de 5 días hábiles.
22	Incumplimiento en el plazo de presentación de una propuesta técnica para integración del nuevo desarrollo.	1 UTM por día de atraso.
23	Incumplimiento en el plazo máximo establecido en el numeral 5.1 de las Bases Técnicas, para reunión inicial o Kick Off.	0,5 UTM por cada día hábil de atraso, con un tope de 5 días hábiles.

El monto máximo de multas que podrá cursar la Municipalidad de Lo Barnechea al oferente que se adjudique la presente licitación, asciende al 25% del monto total de la contratación. Para efectos del cálculo del monto total de la contratación, se sumará el precio adjudicado para el servicio de implementación multiplicado por 12, más el presupuesto máximo disponible para las horas hombre señalado en el numeral 10.1 de las presentes bases administrativas especiales, al valor de la UF de la fecha del decreto de adjudicación.

#### **11.1 Procedimiento para la aplicación de Multas y término anticipado del contrato**

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. El proceso de aplicación de multas será conforme a lo establecido en el artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N° 19.886 y al Reglamento N°0006 de fecha 29 de junio de 2023 que aprueba el reglamento para la aplicación de multas y disposición de término anticipado por infracciones a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en los contratos de la Municipalidad de Lo Barnechea en el marco de la Ley N°19.886 y su reglamento:

1. En aquellos casos que el ITS (Inspector técnico del Servicio) tomare conocimiento de cualquier hecho que pudiera significar un incumplimiento contractual contemplado en el catálogo de multas contractuales o término anticipado contenido en el pliego licitatorio, dejará constancia

de ello, en un plazo máximo de 5 días hábiles, en un informe fundado, debiendo quedar consignado en el Libro de Servicios, el que deberá ser remitido al Director de la Dirección de Salud.

2. El Director de la Dirección de Salud, en un término de 10 días hábiles, contado desde el envío de informe y sus antecedentes por parte del ITS, y en base a dichos antecedentes (informe confeccionado por ITS y demás antecedentes fundantes que adjunte), notificará al contratista mediante oficio, de los hechos que configuran el eventual incumplimiento detectado, para que este proceda a realizar los respectivos descargos. El señalado oficio deberá consignar al menos los hechos que configuran la causal de incumplimiento, la causal específica de incumplimiento de contrato que se estaría configurando, el plazo que tiene el contratista para evacuar sus descargos y los medios por los cuales puede comunicar sus descargos (mail de casilla municipal del ITS, oficina de partes).
3. El oficio deberá ser remitido al contratista, al domicilio indicado en su Anexo N°1 de su oferta en caso de que la contratación se hubiere formalizado mediante la emisión y aceptación de la Orden de Compra, o al domicilio declarado en la comparecencia del contrato que hubiere suscrito con el Municipio, en caso de que formalización de la contratación se hubiere verificado mediante contrato y el respectivo decreto sancionatorio de éste.
4. El oficio deberá ser remitido al contratista, al correo electrónico señalado por el contratista en el Anexo de identificación del oferente presentado al proceso licitatorio en que resultó adjudicado o bien mediante cualquiera de los medios especificados en el 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. Con todo, el ITS deberá adjuntar los antecedentes en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
5. El contratista tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la notificación del oficio, para presentar sus descargos en oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, y/o a la casilla electrónica municipal informada en el oficio, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.
6. Vencido el plazo sin presentar descargos, la unidad técnica responsable de la contratación podrá disponer la aplicación de la multa o término anticipado respectivo, mediante el acto administrativo suscrito por el Director de la Dirección de Salud.
7. Si el contratista hubiera presentado sus descargos en tiempo y forma, la unidad técnica tendrá un plazo de hasta 30 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 Dirección de Salud, el cierre del proceso de aplicación de multas o término anticipado sin sanción.
  - ii. Por su parte, en caso de acoger parcialmente o rechazar totalmente los descargos evacuados por el contratista, la unidad técnica procederá a dictar el decreto municipal fundado suscrito por el Director de la Dirección de Salud, quien dispondrá la aplicación de la multa o término anticipado. En razón de lo anterior, dicho acto administrativo deberá, a lo menos, detallar:
    - a. Los hechos que configuran el o los incumplimientos verificados por los cuales procede la multa;
    - b. Los descargos del contratista;
    - c. Los fundamentos legales y contractuales por los cuales se rechazan total o parcialmente los descargos formulados por el contratista;

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

- d. Las circunstancias en que la Unidad Técnica ha cumplido con el presente procedimiento en tiempo y forma;
  - e. La sanción específica a aplicar, es decir, el monto de la multa que se dispone que se instruye; y
  - f. La procedencia de los recursos establecidos por la ley y los plazos con que cuenta el contratista para su interposición.
8. En el caso de aplicarse efectivamente la multa o término anticipado, el decreto respectivo se notificará al contratista al mismo domicilio que se indica en el numeral 4 precedente, mediante cualquiera de los medios especificados en el 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, debiendo además publicarse por el ITS en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública.
  9. Contra la multa 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, en los plazos que la misma Ley establece.
  10. El recurso de reposición será resuelto mediante el respectivo acto administrativo de la Dirección que dispuso la aplicación de la sanción. Dicho acto administrativo deberá, a lo menos, detallar:
    - a. Los antecedentes que dieron lugar a la dictación del acto administrativo que dispuso la aplicación de la multa;
    - b. El tiempo y forma en que se verificó la notificación del acto administrativo que se impugna;
    - c. El tiempo y forma en que se presentó el recurso de reposición, y si éste ha sido presentado oportunamente;
    - d. Los fundamentos de hecho, contractuales y/o legales, que expone el contratista en su recurso, que no fueron expuestos durante el procedimiento que dispuso la multa y que fundamentan su reposición;
    - e. Las peticiones concretas que formula en su recurso de reposición;
    - f. El análisis de cada argumento de hecho, contractual y/o legal expuesto, que hacen procedente o no modificar la decisión contenida en el decreto que dispuso la multa;
    - g. La determinación sobre dichos nuevos antecedentes de hecho y que constituyen nuevos antecedentes que fundamenten atender la reposición presentada;
    - h. La decisión de acoger o descartar los argumentos expuestos por el recurrente;
    - i. La decisión de mantener o revocar la aplicación de la sanción, en función de las peticiones concretas del recurrente;
    - j. En caso de rechazar el recurso de reposición, y en el evento que hubiere interpuesto recurso jerárquico subsidiario, deberá disponer elevar los autos para ante el superior jerárquico, para que conozca y resuelva.
  11. Si se hubiere interpuesto recurso jerárquico, la Dirección de Asesoría Jurídica será la responsable de informar y proponer al Alcalde las alternativas de decisión del recurso interpuesto, el cual deberá resolverse dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde que la autoridad llamada a resolverlos cuenta con todos los antecedentes para su decisión.
  12. Las notificaciones a que se refiere este procedimiento se practicarán en conformidad a los artículos 46 y 47 de la Ley N°19.880.

### **11.2 Término anticipado del contrato**

La contratación podrá terminar anticipadamente en los siguientes casos:

- a) Por resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

- c) Por infringir las obligaciones relativas al pacto de integridad establecidas en las letras a), b) y h) del punto 21.2 del decreto DAL N°171 de fecha 18 de febrero 2019.
- d) En caso de no renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, para los casos de Renovación y/o modificaciones de contrato.
- e) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista. Se entenderá que el contratista incumple gravemente sus obligaciones si:
  - i. Pérdida de la información como consecuencia de una falla del software.
  - ii. Si se verifica vulnerabilidad en la seguridad de la información del servicio en dos o más ocasiones durante el período de 24 meses, acreditado mediante informe fundado del ITS.
  - iii. Si el contratista incumple el deber de confidencialidad, acreditado mediante informe fundado del ITS en más de una ocasión.
  - iv. Sobrepasa el 25% del monto total del contrato en multas ejecutoriadas, durante el plazo de ejecución del contrato.
  - v. Si el contratista incumple las normas y políticas de seguridad, mediante informe fundado del ITS en más de una ocasión.
  - vi. Haber subcontratado sin previa autorización del ITS del contrato.
  - vii. Acompañe o presente al Municipio documentos falsificados o adulterados.
  - viii. Si a juicio del ITS, mediante informe fundado, no está prestando los servicios de acuerdo con el contrato o, en forma reiterada no cumple con las obligaciones estipuladas, o ha hecho abandono de sus deberes contractuales, poniendo en riesgo la correcta ejecución del contrato.
  - ix. Por superar los topes establecidos en las multas N°1, 2, 3, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 20 21 y 23 del numeral 11 de las presentes bases.

En los casos señalados precedentemente, la Municipalidad podrá poner término anticipado al contrato, conforme al procedimiento en el numeral 11.1 de las Bases Administrativas Especiales.

### **11.3 Liquidación y finiquito contractual**

La liquidación deberá ser formulada por el Municipio una vez finalizado el plazo de contratación, junto con la recepción conforme por el ITS. Su aprobación se hará sin perjuicio de que el contratista pueda hacer valer, por su parte, los recursos que le otorguen las leyes ante la justicia ordinaria.

El procedimiento de liquidación y finiquito señalado precedentemente será conforme a lo establecido en el Reglamento N° 0005 de 29 de junio de 2023 de liquidación y finiquito de contrataciones públicas de la Municipalidad de Lo Barnechea sujetas a la Ley N°19.886 y su reglamento correspondiente.

## **12. CLÁUSULA CANAL ÉTICO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS PARA PROVEEDORES**

La Municipalidad de Lo Barnechea ha establecido un Canal Ético para Consultas y Denuncias (plataforma operada por un proveedor externo) para sus proveedores como mecanismo de comunicación, para que tanto las empresas como sus trabajadores informen conductas que puedan implicar un incumplimiento legal o normativo por parte de algún funcionario o área de la Municipalidad.

Para estos efectos, se consideran dentro del concepto de “proveedores” a cualquier persona natural o jurídica que mantenga un contrato con la Municipalidad de Lo Barnechea, a sus empleados y a las empresas que estos contraten a su vez para proveer los productos o prestar los servicios (“subcontratistas”).

Los denunciantes deberán informar a través del Canal Ético de Denuncias cualquier conducta de que tengan conocimiento durante la ejecución del contrato.

Por su parte, cada proveedor se obliga a informar a sus empleados y a sus subcontratistas de la existencia de un Canal Ético de Consultas y Denuncias, así como a instruir a sus subcontratistas a que informen de ello a sus empleados.



Las consultas o denuncias deberán ser presentadas a través del sitio web:  
<https://canaletico.lobarnechea.cl/>

Las denuncias efectuadas deberán ser veraces y proporcionadas, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la normativa vigente. La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia será considerada como información confidencial para la Municipalidad de Lo Barnechea y, por lo tanto, no será comunicada, en ningún caso, al denunciado.

Sin perjuicio de lo anterior, la información antes indicada podrá ser entregada al Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, en la medida que fuera requerida por tales autoridades, o debido al cumplimiento de la obligación de denunciar un delito establecida para los funcionarios públicos de la Municipalidad de Lo Barnechea.

**BASES TÉCNICAS**  
**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”**  
**ID 2735-149-LE24**

## **1. GENERALIDADES**

Las presentes especificaciones técnicas tienen por objeto establecer las condiciones para la contratación del servicio de agendamiento y confirmación de citas médicas y no médicas para el Centro de salud Familiar Lo Barnechea.

El Centro de Salud Familiar es uno de los principales centros de salud de la comuna, en cuanto realiza acciones de promoción, prevención, curación, tratamientos, cuidado domiciliarios y rehabilitación de la salud, de forma ambulatoria, por lo que existe un gran porcentaje de las y los usuarios que dependen del funcionamiento de este para poder acceder a la salud.

El servicio de agendamiento será automatizado y deberá incluir agendamiento vía telefónica, la cancelación por paciente y el voucher comprobante de agendamiento. La confirmación de asistencia a las citas debe tener la posibilidad de ser multicanal: SMS, correo electrónico y/o Whatsapp, canales que deberá proveer el contratista. La parametrización de los flujos de confirmación deberá ser según lo indicado por el ITS.

Por otro lado, el servicio de agendamiento y confirmación de citas, deberá integrarse con sistema de “ficha clínica” solicitado en el numeral 4.7. de las Bases Técnicas, cabe mencionar que éste fue contratado mediante la Licitación Pública 2735-55-LR20, cuyas funcionalidades les permite a los centros de salud de la comuna llevar toda la información de los pacientes inscritos.

El contratista deberá preocuparse de ofrecer un servicio que sea flexible y capaz de responder a las exigencias y expectativas que se establezcan para brindar altos estándares de calidad de atención al usuario, por otro lado, deberá velar por la continuidad operativa del contrato.

## **2. AGENDAMIENTO Y CONFIRMACIÓN DE CITAS**

El contratista deberá habilitar el agendamiento automatizado mediante número 800, el que deberá ser entregado y de costo del adjudicatario. Dicho número 800 deberá ser de propiedad y a nombre de la Municipalidad de Lo Barnechea con el objeto de que exista en un futuro un número telefónico único para los pacientes que requieran agendar horas médicas, independientemente del proveedor que entregue las prestaciones del servicio de agendamiento en mención.

La entrega de horas se realizará de lunes a viernes de 7:30 a 16:30 horas, salvo que el ITS establezca un horario distinto, el cual será informado previamente al contratista con una anticipación de a lo menos 5 días hábiles de efectuarse el cambio de horario.

Se estima el agendamiento mediante vía telefónica la cantidad aproximada de 2.000 citas mensuales, lo cual incluye la entrega de voucher vía SMS en el momento de agendar.

El número de la línea 800, SMS, correo electrónico y/o Whatsapp, deberán ser entregados por el contratista y otorgado a propiedad y nombre de la Municipalidad de Lo Barnechea, sin costo para la Municipalidad.

El servicio de confirmación de citas será de al menos 4.000 citas mensuales. Por lo cual, el contratista deberá poner a disposición de al menos 4.000 confirmaciones de asistencia de citas mensuales, mediante SMS, correo electrónico y/o Whatsapp, las cuales, podrán ser acumulables para el mes siguiente en caso de no confirmarse la totalidad de horas.

Cabe mencionar que, de las 4.000 confirmaciones, 2.000 corresponderán a agendamientos que se realicen mediante vía telefónica y 2.000 confirmaciones corresponderán a horas que se entreguen

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

mediante otra modalidad, como por ejemplo, horas médicas entregadas en el mesón del Centro de Salud Familiar.

Todas las notificaciones de confirmación de cita deberán ser enviadas a los pacientes a través de los medios indicados por el ITS dentro de un plazo configurable de 1-72 horas anteriores de la cita agendada.

El canal a utilizar para la confirmación será de acuerdo con lo que solicite el ITS.

### 3. ESTADISTICAS DE LLAMADOS

A continuación, se indican la cantidad histórica de llamadas rechazadas, canceladas y agendadas, en el periodo de julio a diciembre de 2023, de lunes a viernes.

- Llamadas Rechazadas 2023 de julio a diciembre: 103.848.
- Llamadas Canceladas 2023 de julio a diciembre: 403
- Llamadas Agendadas 2023, de julio a diciembre: 7.968, y según el siguiente detalle:

PERIODO	CANTIDAD
Julio	1485
Agosto	1470
Septiembre	1108
Octubre	1088
Noviembre	1658
Diciembre	1159
<b>TOTAL</b>	<b>7968</b>
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>1.328</b>

### 4. DE LA PLATAFORMA

#### 4.1 Portal Web Autoadministrable

La plataforma de administración deberá permitir el acceso web y ser responsive, multicanal y escalable, con un modelo de inteligencia capaz de adaptarse a la realidad de cada centro de salud.

#### 4.2 Registro de usuario y roles

Deberá permitir registrar a un usuario y configurar su perfil según el rol.

#### 4.3 Servicio de agendamiento por llamadas

Debe proveer la capacidad de configurar agendamiento por voz a través de llamada telefónica automatizadas, con entrega de voucher de confirmación de cita en SMS, correo electrónico y Whatsapp.

#### 4.4 Horario de funcionamiento configurable

La entrega de horas se realizará de lunes a viernes de 7:30 a 16:30 horas, salvo el ITS establezca un horario distinto, el cual será informado previamente al contratista con una anticipación de a lo menos 24 horas hábiles de efectuarse el cambio de horario. El ITS podrá modificar el horario de acuerdo a las necesidades del centro de salud.

#### **4.5 Capacidad para configurar el número máximo de atención simultanea**

Deberá parametrizar la cantidad de llamadas en simultáneo que puede permitir las que deberán ser a lo menos 20 y de acuerdo a lo que solicite el ITS.

#### **4.6 Parametrización de citas disponibles al día por prestación**

Deberá permitir la configuración de la cantidad de citas disponibles al día para cada una de las prestaciones que se configuren para agendar telefónicamente.

#### **4.7 Interoperatividad**

Deberá integrarse, según lo señalado en la Etapa 1 del proyecto de implementación del servicio, individualizada en el numeral 5 de las Bases Técnicas, con el sistema de “ficha clínica” que disponga el centro de salud y tener la capacidad de consumir:

- a) La disponibilidad de horario que allí se entregue, así como enviar información de vuelta de las citas que sean tomadas o agendadas y anuladas.
- b) Validar si un RUT se encuentra inscrito en la “Ficha clínica” o no.
- c) Capacidad de configurar un audio, el que corresponde a la respuesta a la llamada del paciente al número 800, según lo solicitado por el ITS y de acuerdo a la necesidad del centro de salud.
- d) Al respecto de la integración con ficha clínica del CESFAM, se confirma los métodos con los que deberá integrarse, cualquier modificación sobre los mismos no será asociada a un costo adicional.

La integración entre el servicio de ficha clínica y el servicio de reservas telefónico automatizado consiste en un webservice (disponibilización de citas) para consumir el catálogo de servicios médicos disponibles desde la ficha clínica el CESFAM, con el fin de poder filtrar las reservaciones posibles a obtener por un tipo determinado (morbilidad, crónicas, dentales, etc.)

Incluye método para consultar citas de una en una, además debe leer parámetro para indicar filtro por horario (Diurno, Vespertino o ambos).

Considera método para consultar estado de paciente (si tiene o no citas activas).

Los 6 Métodos en que consiste este webservice:

1. En la primera operación de conexión al webservice:  
Tiene 3 parámetros de entrada y un parámetro de salida.
2. Permitirá obtener la cita más próxima en el centro de salud de las citas a disponibilizar para ser otorgadas a través del servicio de reservas telefónico automatizado. Esta cita quedará en la ficha clínica reservada por un determinado tiempo, luego de eso, si no ha sido tomada, esta será liberada.  
Consiste en 7 parámetros de entrada y un parámetro de salida.
3. Permite obtener/asignar la cita especificada, dado el código único de paciente (userID),  
Considera 5 parámetros de entrada y un parámetro de salida.
4. Permitirá realizar la confirmación o cancelación de citas (misma acción que cuando se origina una cancelación desde ficha clínica).  
Considera 4 parámetros de entrada y un parámetro de salida.
5. Esta operación permite consultar el estado (si está pendiente o no) de un listado de citas  
Solo considera 4 parámetros de entrada
6. Esta operación permite consultar el estado (si está pendiente o no) de un listado de citas, asociado al código único de paciente.

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

Considera 3 parámetros de entrada y un parámetro de salida

Los parámetros se obtienen de la ficha clínica avis que se deben completar, no es necesario indicarlos.

#### **4.8 Reportería y Estadística**

Deberá contar con un módulo de reportería que permita analizar de la demanda asistencial, graficar en línea y exportar al menos en formato Excel ó csv datos asociados a lo siguiente:

- a) Gráficos de oferta vs demanda
- b) Citas agendadas
- c) Trazabilidad de contactabilidad
- d) Citas rechazadas
- e) Citas canceladas o anuladas
- f) Citas confirmadas
- g) Reportes de llamadas.

Los reportes deberán poder seleccionarse por rango de día, mes y año.

Los reportes deberán generarse a medida según requerimiento, sin generar costos adicionales al servicio.

#### **4.9 Flujo de confirmación de Hora y confirmación de citas**

La plataforma deberá tener la capacidad para confirmación de hora con pacientes por varios canales parametrizables y que tenga al menos las siguientes opciones a elección:

- a) Mensajería de texto SMS
- b) Mensajería WhatsApp
- c) Correo electrónico personalizado

Al inicio del contrato el ITS enviará al contratista los parámetros con los que se deberá configurar el tiempo de aviso o de confirmación de la cita por confirmar, lo que será entre 1 a 72 horas antes de la cita agendada. Además, el ITS enviará al contratista el cuerpo del mensaje que llegará al paciente. En el mensaje que le llegue al paciente, este podrá confirmar o rechazar la hora. Si la hora es rechazada esta deberá quedar nuevamente disponible en el sistema.

Si el paciente no contesta y no se pueda confirmar la hora a través de los canales SMS, Whatsapp, y/o correo electrónico, deberá quedar un mensaje en la ficha clínica, específicamente en el estado no ubicado (parámetros de ficha clínica Avis). En todos los casos, será el ITS quien entregue el detalle de la parametrización de los mensajes de los canales.

En caso de que el ITS determine el uso de Whatapp para confirmar citas, el mensaje deberá contener a lo menos lo siguiente:

- a) Logo de la municipalidad
- b) Nombre del Cesfam
- c) Nombre del Medico
- d) Hora de la cita
- e) Lugar de la cita
- f) Nombre del paciente
- g) Mensaje de ¿confirma su asistencia? Y alternativa de Si o No

En todo caso, será el ITS quien determine el contenido del mensaje.

#### **4.10 Capacidad de respuesta para eliminar “espera”**

La plataforma deberá funcionar de forma que sea capaz de atender la cantidad de llamadas sin dejar en espera al usuario. En caso de que ya no exista disponibilidad de hora, deberá reproducir inmediatamente el mensaje asociado a cuando ocurre esta situación.

Capacidad de disponibilizar las horas ofrecidas por el sistema, luego de ser rechazadas por el paciente, así estas horas vuelvan en menos de 10 segundos a estar disponibles, para siguientes llamados de otros pacientes

#### **4.11 Configuración de campañas**

A solicitud del ITS, la plataforma deberá permitir configurar mensajes para promover campañas asociadas al centro de salud, éstas podrán ser configurables para activarlas y desactivarlas en cualquier momento de la vigencia del contrato.

#### **4.12 Visualización de registro de llamadas, horas agendadas, cancelaciones, rechazo**

La plataforma deberá permitir visualizar el registro de llamadas, y descargar en archivo Excel con información del registro de cancelaciones y que muestre al menos los siguientes atributos:

- a) Fecha de llamada
- b) Fecha de toma de hora
- c) Fecha de cancelación
- d) Paciente
- e) Rut
- f) Número de donde se realiza la llamada.
- g) Hora agendada
- h) Profesional/médico
- i) Prestación
- j) Recinto de salud

#### **4.13 Sistema de Notificaciones**

La plataforma deberá permitir el envío de notificaciones automatizadas al usuario ante ausencia de médicos a través de un mensaje de texto correo electrónico y/o WhatsApp. La notificación será enviada entre 1 a 72 horas antes de la cita, lo cual será indicado por el ITS. Será el ITS el que de aviso por correo electrónico a la empresa de las ausencias en cuanto tome conocimiento de la inasistencia del profesional.

#### **4.14 Capacitaciones y manuales de usuario**

El proveedor deberá asegurar la disponibilidad del personal para capacitaciones y considerar entrega de manuales de usuario de la plataforma las veces que la municipalidad lo requiera.

### **5. IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

El plazo máximo de implementación y puesta en marcha será aquel ofertado en Anexo N° 3 , contados desde el día siguiente de la suscripción del acta inicio de servicios.

#### **5.1 Kick Off**

Una vez notificada la adjudicación al contratista, se deberá generar una reunión inicial o Kick Off dentro del plazo máximo de 3 hábiles desde que se genere la notificación, con la cual se dará inicio a los servicios contratados. Dicha reunión deberá ser liderada por el ITS del contrato como contraparte de la Municipalidad, en la cual se dará inicio a la planificación del proyecto de acuerdo a lo requerido en las bases técnicas. En esta reunión se deberán definir elementos esenciales para la



**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

correcta implementación y puesta en marcha del proyecto, en concordancia con las siguientes definiciones:

- a. Propuesta de Carta Gantt, la que deberá ajustarse a los plazos ofertados por el adjudicatario en Anexo N°3.
- b. Definición del equipo de trabajo.
- c. Presentación Plan de Trabajo
- d. Definición de reuniones de seguimiento y control.
- e. Establecer tiempos de entregables y de reportería del proyecto.
- f. Minutas de Acuerdo
- g. Presentación de plan de capacitación.

### **5.1.1 Carta Gantt**

En la etapa de Kick Off, el adjudicatario deberá proponer una carta Gantt en donde desarrolle de manera cronológica cada una de las fases del proyecto. La carta Gantt deberá considerar las tareas de cada etapa, diferenciando claramente cada instancia. En este sentido deberá considerar la habilitación del servicio con la numeración 800, parametrización, integración con ficha clínica, habilitación de funcionalidades mínimas indicadas en el numeral 4 de las Bases Técnicas de Licitación, y de migración de datos, creación de usuarios en la plataforma, capacitación del sistema, marcha blanca y puesta en marcha.

La Carta Gantt deberá considerar todas las etapas del proyecto. Las etapas a considerar son las siguientes:

**ETAPA 1: Habilitación del servicio con la numeración 800, parametrización, integración con ficha clínica, habilitación de funcionalidades mínimas indicadas en el numeral 4 de las Bases Técnicas de Licitación, y migración de datos y creación de usuarios en la plataforma.**

**Fecha inicio:** Día siguiente a la fecha del acta de inicio de servicio.

**Fecha término:** En relación a la Minuta de Acuerdo acordada en Kick Off.

**Plazo:** el plazo para la ejecución de los servicios será el acordado en Kick Off, contado desde el día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio de los Servicios, **el cual en ningún caso podrá superar el plazo ofertado en el anexo n°3, para la implementación y marcha blanca.**

**ETAPA 2: Capacitación del Sistema y Marcha Blanca.**

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

**Fecha término:** En relación a la Minuta de Acuerdo acordada en Kick Off, **el cual en ningún caso podrá superar el plazo ofertado en el anexo n°3, para la implementación y marcha blanca.**

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

**Plazo:** El plazo para la ejecución de esta Etapa será el acordado en Kick Off, contados desde el día siguiente del término de la etapa anterior.

**ETAPA 3: Puesta en marcha u Operatividad del Servicio**

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

**Fecha Término:** Hasta cumplir 12 meses de duración de contratación.

El incumplimiento en el plazo de cada una de estas etapas estará sujeto a la multa correspondiente.

## **5.2 Desglose de tareas e hitos**

El adjudicatario deberá entregar un listado de tareas para asegurar los entregables, en concordancia con los hitos o puntos de control definidos por etapa o por funcionalidad. Cada tarea deberá ordenarse de forma cronológica, en orden de importancia y según lo planificado en la carta Gantt trabajada en la etapa de Kick Off.

### **5.2.1 Implementación**

En este punto el proveedor adjudicado deberá especificar el tipo de metodología a utilizar para generar la implementación del sistema, la cual deberá ser validada por el ITS del contrato. En caso de presentar observaciones, el ITS enviará a través de correo electrónico los puntos a subsanar.

### **5.2.3 Migración de datos**

El proveedor adjudicado deberá considerar una fase de migración de datos, donde el paso del sistema actual al sistema nuevo sea completamente transparente y quede evidenciado a través de reportería, los datos migrados, y en plena convivencia con los sistemas existentes. El traspaso de los datos está considerado que se realice durante la etapa de implementación, y deberá realizarse en el plazo ofertado por el adjudicatario.

Para esto el proveedor deberá contemplar un especialista en base de datos que, en conjunto con el especialista de base de datos de la Municipalidad, puedan definir la estructura de datos que se utilizará para la nueva plataforma. La estructura y esquema de datos debe ser aprobada por el ITS del contrato.

La etapa de migración debe considerar la información histórica.

### **5.2.4 Capacitaciones y documentación**

El contratista deberá realizar capacitaciones presenciales y/o remotas según se requieran durante toda la vigencia del contrato, en base a la planificación acordada en el Kick Off del proyecto. No obstante, lo anterior, de igual manera deberá considerar una serie de capacitaciones al inicio del contrato con el objeto principal de instruir y formar a todos los usuarios según el perfil de responsabilidad y el trámite que gestionan, las cuales deberán ser con cargo al adjudicatario, por lo que el contratista deberá incluirlo dentro de su oferta económica.

El proveedor, además, deberá considerar la capacitación de los funcionarios de la Municipalidad, en el sentido que deberá instruir y documentar todos los procedimientos, reuniones actualizaciones, funcionalidades y otros según lo que indique el ITS del contrato durante toda la vigencia del contrato sin que represente un costo adicional a lo ya expuesto en las presentes bases de licitación.

Para cumplir con lo anterior, el proveedor podrá realizar dichas capacitaciones de manera presencial o remoto, según sea coordinado con el ITS del contrato. En el caso de realizar las capacitaciones en formato remoto, deberán realizarse a través de MS Teams u otro que indique el ITS del contrato. En este sentido, la Municipalidad tendrá derecho a grabar las capacitaciones para que sean consultadas por los funcionarios en todo momento- Será obligación del contratista enviar al ITS cada vez que se efectúe una reunión, las respectivas grabaciones de lo trabajado y acordado.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, en cada capacitación, el contratista deberá entregar material de apoyo relativo a los temas que se trataran en dicha capacitación, pudiendo ser videos o manuales en formato PDF, breves y de fácil consulta para los funcionarios.

### **5.3 Documentación**

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

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

El proveedor deberá entregar en 3 días corridos desde realizado el requerimiento, la documentación indicada en los literales anteriores, en caso contrario, será aplicada la multa respectiva.

### **5.4 Manuales de uso y administración**

El adjudicatario deberá elaborar manuales de uso y administración de la plataforma de agendamiento automatizado de horas médicas y no médicas, y diferenciado según el rol que cumplan. En los documentos deben detallarse todas las funcionalidades de los servicios junto con la explicación para su uso y deberán ser enviados a través de correo electrónico al ITS del contrato.

### **5.5 Configuraciones y parametrizaciones**

El adjudicatario deberá documentar la configuración y parametrización de todos los servicios que se desarrollen para la Municipalidad, detallando en un flujograma cada etapa del proceso de atención. Dichos flujogramas deberán estar aprobados por el ITS del servicio, quien determinará la necesidad de generar cambios en la mencionada etapa.

De no ser aprobados por el ITS del contrato los mencionados flujogramas, este informará los cambios que deberán ser realizados. Para tales efectos, el adjudicado dispondrá de cinco días hábiles para modificarlos y entregar su versión definitiva. En caso de no disponer de las configuraciones y parametrizaciones requeridas en los plazos indicados, se procederá a ejecutar la multa señalada en las Bases Administrativas Especiales.

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

## **6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

### **6.1. Entrega de Base de Datos**

El proveedor deberá hacer entrega de toda la información contenida en las bases de datos de los sistemas proporcionados una vez finalice el servicio y cada vez que el ITS lo requiera, en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde realizada la solicitud mediante correo electrónico. Cualquiera sea la opción, se deberá adjuntar los datos con su respectivo diccionario de datos, estructura de datos, y toda la documentación que permita integrar sin problemas a cualquier otro servicio según lo requiera el municipio.

Esta entrega deberá ser realizada en forma íntegra mediante algún dispositivo de almacenamiento, acordado previamente con el ITS, y los datos deberán estar contenidos en archivos que permitan y sean compatibles con el proceso de migración a los nuevos sistemas y módulos implementados.

Una vez realizada la migración de datos hacia las nuevas plataformas, el proveedor no podrá conservar, en ninguna circunstancia, los datos.

## **6.2. Entrega documentación actualizada**

El proveedor deberá actualizar y dejar disponible para la Municipalidad toda la documentación asociada a los sistemas provistos durante su servicio, en especial la documentación funcional, flujos, manuales de usuario y posibles requerimientos asociados a implementaciones solicitadas por la Municipalidad de Lo Barnechea.

## **7. RESPALDOS Y ALOJAMIENTO**

El proveedor deberá garantizar el correcto funcionamiento de los servicios durante toda la duración del contrato, por lo cual deberá encargarse del alojamiento de la información y los respaldos necesarios para mantener operativo el servicio. El respaldo de la información deberá ser generado en una nube virtual o data center que garantice el correcto alojamiento de la información. El costo del medio de alojamiento de la información será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario.

Adicional a lo anterior, una vez finalizado el contrato, el proveedor deberá entregar un reporte histórico, que contenga toda la información de la vigencia del contrato. La información deberá ser entregada al ITS del contrato, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde finalizado el contrato. En caso de no dar cumplimiento, será cursada la respectiva multa y no se procederá con el pago de los servicios.

## **8. SOPORTE A LA OPERACIÓN**

El servicio deberá garantizar el correcto soporte de las operaciones, en caso de que existan errores, el ITS informará vía correo electrónico al proveedor a cargo del servicio el error detectado. Para esto el proveedor deberá respetar los acuerdos de nivel de servicio declarado a continuación:

El contratista deberá prestar soporte a todos los servicios solicitados en las presentes bases de licitación durante la vigencia del contrato y así garantizar la continuidad operativa de los sistemas.

### **8.1. Acuerdos de niveles mínimos de servicio (SLA)**

La Municipalidad de lo Barnechea, basa su funcionamiento y gestión en su plataforma TI, motivo por el cual es de vital importancia mantener de manera óptima el funcionamiento de los 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.

Considerando el punto anterior el proveedor deberá cumplir con un modelo de acuerdos de servicios (SLA), definido en el presente documento, donde se estipulan los niveles de servicios en función de las necesidades y la calidad que se requiere por parte de la Municipalidad.

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

El I.T.S. del contrato será el encargado de definir el nivel de urgencia y criticidad del incidente, el cual será claramente indicado en el reporte enviado al contratista mediante correo electrónico al contacto 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:** Hasta 1 hora y se cuenta desde la notificación por correo electrónico o asignación de requerimiento por sistema de reporte de ticket.
- b) **Tiempo de solución:** El tiempo de solución solicitado se cuenta desde el tiempo de respuesta hasta lo indicado en la tabla de criticidad.

Criticidad	Descripción de criticidad	Tiempo de solución
Baja	a) Orientación a usuarios en la interfaz del sistema por funcionalidades. b) Consultas técnicas. c) Otros similares.	Hasta 24 horas
Media	a) Falla permite el funcionamiento del sistema, pero lo dificulta. b) Intermitencia del servicio. c) Retraso o lentitud atribuible al servicio. d) Otros similares.	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.	Hasta 2 horas

El horario de trabajo deberá ser en horario municipal, de lunes a viernes entre las 7.30 am y 16.30 pm u otro que establezca el ITS del contrato. Para fallas críticas, como caída total de uno o varios sistemas se aplicarán multas de manera directa a partir de la notificación vía correo electrónico por parte del ITS del contrato.

Los tiempos de solución superiores a 24 horas, deberán ser justificados a través de un documento que indique claramente las acciones a seguir para la solución de la incidencia, este documento podrá ser aprobado o rechazado por el ITS del contrato, considerando las multas asociadas a las presentes bases.

## 8.2. Up time

El proveedor deberá contemplar una plataforma que cumpla con las normativas, considerando alta disponibilidad y tolerancia a fallas, donde la disponibilidad de los servicios no podrá en ningún caso ser inferior a:

DISPONIBILIDAD	UPTIME
Plataforma y sistemas	99,9% mensual

En lo que compete a la métrica de uptime para realizar el cálculo se deberá registrar mensualmente el tiempo en que el software o servicios no estuvieron disponibles. Para realizar este cálculo se utilizará la siguiente fórmula aplicada por el servicio o software que esté instalado en el Departamento de Salud según corresponda.

$$\text{Uptime (\%)} = 100 * (\text{THD} - \text{THF})/\text{THD}$$

Donde:

**THF:** N° total de horas con falla (tiempo inactivo) del servicio.

**THD:** N° total de horas que debió estar disponible el servicio.

\*El periodo para evaluar esta métrica es mensual (30 días), considerando en el THD para el software de 8X5 (8 horas por 5 días (semana laboral))

## 9. POLÍTICA DE RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN

Para el presente proyecto, el contratista deberá 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 deberá considerar respaldos de carácter diario, semanal y mensual en modalidad Full y Diferencial, bajo los siguientes criterios mínimos:

- a) Respaldo Diario en formato Diferencial: se realizará de lunes a domingo, fuera de horario de producción.
- b) Respaldo Semanal en formato Full: se realizará los domingos, fuera de horario de producción.
- c) Respaldo Mensual en formato Full: se realizará el último día hábil del mes, fuera de horario de producción.

Cabe destacar, que el contratista adjudicado deberá almacenar todos los datos históricos y generados en la herramienta durante toda la vigencia del contrato. En caso de falla irreparable, la Municipalidad podrá disponer del término anticipado del contrato.

### 9.1. Política de Retención de Respaldos:

- a) Para los últimos 30 días se requieren respaldos diarios.
- b) Del histórico entre 31 y 59 días se requieren respaldos semanales.
- c) Para más de 60 días se requiere un respaldo mensual.

PASADO	LÍNEA DE TIEMPO	PRESENTE
Últimos 90 Días	Últimos 60 Días	Últimos 30 Días
Respaldo Mensual	Respaldos Semanales	Respaldos Diarios

El contratista deberá entregar los respaldos de los datos en cualquier momento de la ejecución del contrato según sea requerido por solicitud del ITS del contrato mediante correo electrónico, para lo cual el proveedor tendrá un plazo de 48 horas hábiles desde la fecha de envío de la solicitud, de lo contrario, estará sujeto a multas.

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.

## 10. SEGURIDAD Y DATOS

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;2005 y lo establecido en el Decreto N°83 del año 2004 del Ministerio secretaria general de la Presidencia, así como otras atingentes.

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

- a) Política de respaldo, de acuerdo con lo definido en el presente 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.

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

- c) Los sistemas deben contar con parametrización para el manejo de complejidad de contraseñas.
- d) Auditoría de modificaciones y eliminaciones de registros por usuario en sistemas y parametrizaciones críticas.
- e) Política de actualización de versiones de sistemas.

Con esto se especifica que, para el caso de una solución en la nube, se establece expresamente que cualquier disputa entre las partes se somete a las leyes y tribunales chilenos.

#### **11. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA**

Cualquier falla en los sistemas que no permita el trabajo fluido y que no sea reparada en un plazo máximo definido en el numeral 8 de requerimientos mínimos del servicio , será multada.

#### **12. PROPIEDAD INTELECTUAL**

La propiedad de la base de datos y la totalidad de los datos contenidos en ella pertenece a la Municipalidad de Lo Barnechea. El proveedor al término del contrato deberá hacer entrega en manera íntegra, fiel y total de la información, que en su poder se encuentre y que sea de utilidad para la Municipalidad.

#### **13. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información y antecedentes que sea obtenida a causa y con ocasión de la prestación de los servicios que se licitan y regulan en las presentes bases será confidencial y de propiedad exclusiva de la Municipalidad.

El Proveedor y sus trabajadores deberán guardar absoluta confidencialidad sobre cualquier información, antecedente o procedimientos, datos, documentos, etcétera, reservados o no, a los que tengan acceso durante la ejecución del contrato, quedándole expresamente prohibido divulgarlos y difundirlos, total o parcialmente, en cualquier forma y por cualquier medio. Esta obligación subsistirá hasta la fecha de término de la vigencia de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Para tales efectos, el proveedor deberá disponer en los contratos de trabajo del personal que preste el servicio sea del contratista o del subcontratista, una cláusula de confidencialidad de la información que conozcan con ocasión del desempeño de su cometido a efectos de dar cumplimiento a los artículos N°7, 9 y 10 de la Ley N°19.628 “sobre protección a la vida privada” y a lo establecido en estas bases.

La divulgación o difusión de cualquier información relativa al contrato que se haga durante el transcurso de este y hasta el día antes de la fecha de término de la confidencialidad, será efectuada única y exclusivamente por la Municipalidad o con la autorización previa y por escrito de ésta. Lo anterior, sin perjuicio de las normas sobre transparencia y publicidad que informan los procesos de licitación pública y en general el ejercicio de la función administrativa.

En caso de incumplimiento de la presente obligación por parte del proveedor o sus trabajadores, la Municipalidad podrá ejercer las acciones legales correspondientes en contra de aquel, con el fin de que se indemnice todo perjuicio causado y se determinen las responsabilidades correspondientes, sin perjuicio de la facultad de poner término anticipado al contrato.

#### **14. ENTREGAS DURANTE O AL TÉRMINO DEL CONTRATO**

Una vez terminado el contrato, cualquiera sea la causal, el proveedor deberá hacer entrega de toda la información funcional de los sistemas proporcionados durante el servicio.



**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

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, estando prohibido en todo momento hacer uso indebido de los mismos.

El proveedor deberá actualizar y dejar disponible para la Municipalidad toda la documentación asociada a los sistemas provistos durante su servicio, en especial la documentación funcional y posibles requerimientos asociados a implementaciones solicitadas por la Municipalidad de Lo Barnechea.

En caso incumplimiento de lo anterior se generarán las responsabilidades correspondientes y asimismo el ITS aplicará la multa respectiva. Además de facultar a la Municipalidad a hacer efectiva la boleta de garantía de fiel cumplimiento de contrato.

## **15. NUEVOS DESARROLLOS ADICIONALES**

El proveedor deberá considerar que se podrán desarrollar nuevas funcionalidades y/o integraciones que no formen parte de las funcionalidades actuales en el servicio según sea requerido por la Municipalidad de Lo Barnechea a través del I.T.S. del contrato, las que se pagarán de acuerdo con el valor unitario ofertado por el proveedor en el anexo N°3. Se estima que durante el transcurso del contrato pudieran ser utilizadas una **cantidad estimada de 100 HH** para desarrollos adicionales, sin embargo, cabe señalar que esta cantidad es referencial y podrá ser modificada en caso de ser necesario siempre que el ITS del contrato justifique a través de informe fundado, y, en la medida que exista presupuesto disponible para estos efectos.

Los requerimientos de la Municipalidad serán entregados al proveedor mediante una orden de trabajo en los formatos que la Municipalidad disponga para esto, y deberán cumplir con las siguientes etapas:

### **15.1. 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 mensualmente se podrán solicitar **hasta 3 requerimientos** en paralelo de diversa dificultad.

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

### **15.2. Cuantificación del nuevo desarrollo**

Esta etapa corresponde a la cuantificación 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° 3 de las presentes bases. Se deben considerar todos los perfiles necesarios para el logro del objetivo con los estándares y buenas prácticas deseables, según los documentos especificados en la presentación del requerimiento.

Será responsabilidad del contratista entregar lo siguiente:

- a) Informe técnico de cuantificación del nuevo desarrollo, que incluya:
  - I. Actividades por desarrollar.
  - II. Cantidad de horas hombres a invertir,
  - III. Tiempos.

El plazo de entrega de la cuantificación 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 recibido sin observaciones. De no ser entregado y/o respondido en los plazos estipulados, estará sujeto a las respectivas multas.

### **15.3. Aceptación de la cuantificación del nuevo desarrollo**

Este hito corresponde al análisis que realizará la Municipalidad sobre la cuantificación entregada por el contratista. En este sentido, la Municipalidad tendrá derecho a realizar observaciones en todos los aspectos de la cuantificación si así fuese necesario, las cuales deberán ser subsanadas o modificadas, en un plazo no mayor a 3 días hábiles por parte del contratista. Una vez que el contratista hubiere dado respuesta a las observaciones del ITS, y presentare diferencias lo señalado por el ITS, este último deberá requerir 3 cotizaciones formales de otras empresas por el mismo servicio solicitado. Si la cuantificación del contratista en su informe técnico, en cuanto a actividades que deberán ser desarrolladas, excede al promedio de las tres cotizaciones obtenidas por el ITS, deberá ajustarla al promedio de estas.

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

### **15.4. Desarrollo**

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

### **15.5. Aceptación del nuevo desarrollo**

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

En el caso de que el requerimiento no cuente con la aceptación del ITS, por no ajustarse a lo estipulado en la presentación del requerimiento, el proveedor deberá indicar el nuevo plazo para la entrega del desarrollo conforme al requerimiento originalmente formulado por el ITS, el cual no significará el uso de horas de desarrollo las cuales deberán ser de costo del proveedor. Por otra parte además, se aplicarán las multas respectivas por el incumplimiento en la entrega.

### **15.6. 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. **En caso de no ser entregada la certificación, la Municipalidad multará al proveedor, y además no podrá proceder con el pago de los servicios.**

### **15.7. Producción**

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

Para todos los pasos a producción, el proveedor deberá considerar a los perfiles que sean necesarios para lograr el éxito de estos. En caso de presentarse errores u otros que afecten el o los servicios

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

solicitados en las presentes bases de licitación, o en el mismo requerimiento de desarrollo, se aplicarán las multas correspondientes.

**15.8. Integración con Plataformas Municipales.**

El municipio cuenta con una plataforma de integración universal RED HAT JBOSS FUSE, que conecta desde sistemas heredados hasta las aplicaciones de software como servicio (SaaS), y también interface de programación de aplicaciones de tipo (API).

Esta plataforma está implementada en el data center institucional y en caso de ser requerido por la municipalidad para satisfacer sus necesidades de gestión de datos e información, el proveedor deberá considerar, evaluar y cotizar conforme al valor de horas de desarrollo ofertadas, los trabajos que permitan crear nuevas integraciones entre el software del proveedor y el BUS de integración FUSE del municipio.

Los requerimientos de integración serán solicitados por el ITS del contrato por correo electrónico al proveedor, el cual tendrá un plazo de 15 días corridos para presentar una propuesta técnica que permita revisar la factibilidad de la integración con los sistemas municipales, además de ser coincidente con la cuantificación del nuevo desarrollo.

**16. COMUNICACIÓN ENTRE EL MANDANTE Y EL CONTRATISTA**

Toda comunicación entre el contratista y el ITS deberá realizarse por medio de correo electrónico, al correo institucional del ITS. Para lo anterior, el contratista deberá informar al ITS al inicio del contrato el o los correos electrónicos que se utilizarán para efectuar las comunicaciones.

ANEXO N°1

“DECLARACIÓN DE NO ENCONTRARSE INHABILITADO PARA SUSCRIBIR CONTRATOS  
CON LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA Y DECLARACIÓN RELACIÓN CON PEP”

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE  
ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”

ID 2735-149-LE24

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo \_\_\_\_\_ RUT N° \_\_\_\_\_,  
correo electrónico \_\_\_\_\_, en mi calidad de Representante Legal de la  
empresa \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_, ambos domiciliados  
en \_\_\_\_\_, declaro que no me encuentro afecto a ninguna de  
las inhabilidades establecidas en el artículo 4 de la Ley N° 19.886, como así mismo la dispuestas en  
el artículo 35 septies de la Ley N° 21.634, que moderniza la Ley ya citada, 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, 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 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.

**\*La individualización de la empresa debe corresponder a la razón social.**

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

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

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

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

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

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.
- 6) Que se obliga a mantener vigente su oferta durante un periodo de 120 días corridos, contados desde la fecha de la apertura de la propuesta.
- 7) Haber verificado la exactitud de los antecedentes proporcionados.
- 8) Que, considerando lo expuesto en el punto 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. \_\_\_\_\_

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

- 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**  
**CONSTITUCIÓN DE UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)**  
**ENTRE**  
**XXXX**  
**Y**  
**XXXX**

**LICITACIÓN PÚBLICA**  
**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”**  
**ID 2735-149-LE24**

Comparecencia personas naturales<sup>1</sup>  
Comparecencia personas jurídicas<sup>2</sup>  
Los comparecientes, todos mayores de edad, exponen:

**PRIMERO: CONSTITUCIÓN:** Los comparecientes con ocasión del proceso de licitación “**SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA**” ID 2735-149-LE24 publicado por la Municipalidad de Lo Barnechea, por este acto acuerdan constituir y formalizar una UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES, en adelante “UTP”, según los términos dispuestos en el artículo 67 bis del Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios; para los efectos de la presentación conjunta de una propuesta, la celebración del contrato una vez adjudicada la Unión, si procediere, y la posterior ejecución de la prestación en los términos descritos en las bases de la licitación y demás documentos aplicables.

**SEGUNDO: SOLIDARIDAD:** Las partes comparecientes, pactan en este acto solidaridad respecto de todas las obligaciones que deriven de la oferta que presenten, en las bases de la licitación que regulan el proceso singularizado en la cláusula primera, y del contrato que se suscriban en atención al mismo. En virtud de dicha solidaridad, la Municipalidad de Lo Barnechea podrá exigir a cualquiera de los integrantes de la UTP que por este acto se constituye, indistintamente, el total cumplimiento de las obligaciones contraídas, cualquiera sea su naturaleza. De igual forma, el pago efectuado por la Municipalidad de Lo Barnechea a cualquiera de los integrantes de la Unión que por este acto se constituye, será válido y extinguirá la deuda respecto de los demás integrantes de la UTP. Serán aplicables a este pacto las disposiciones del Título IX “De las Obligaciones Solidarias, del Libro Cuarto “De las Obligaciones en General y de los Contratos” del Código Civil.

Se deja expresa constancia que cada uno de los miembros de la unión de proveedores sean ellos personas naturales o jurídicas mantendrán su autonomía jurídica y económica.

**TERCERO: OBJETO Y ALCANCE:** El objeto de la presente Unión Temporal consiste en la presentación conjunta a la Municipalidad de Lo Barnechea, de una propuesta para el proceso de licitación singularizado en la cláusula primera de este acto, como, asimismo, asumir la obligación conjunta del cumplimiento de la contratación, el que será ejecutado de conformidad a las bases de licitación que regulan el proceso y al contrato que se suscriba para ello.

Los comparecientes se encargarán de elaborar la propuesta solicitada, como también de suministrar el mutuo apoyo técnico, logístico y administrativo que se requiera para dicha presentación.

---

<sup>1</sup> Comparecencia de personas naturales, se deberá identificar claramente a los oferentes que participarán de la Unión Temporal de Proveedores con señalamiento expreso de: su nombre completo, su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, número de cédula nacional de identidad y, domicilio.  
<sup>2</sup> Comparecencia de personas jurídicas, se deberá identificar claramente a los oferentes que participarán de la Unión Temporal de Proveedores con señalamiento expreso de: nombre de la sociedad u otra, número de rol único tributario, nombre (s) del representante legal, su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, número de cédula nacional de identidad, y domicilio común con la sociedad.



**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

Además, y en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo sesenta y siete bis del Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, al momento de presentación de ofertas, los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores determinarán qué antecedentes presentarán para ser considerados en la evaluación respectiva, **siempre y cuando** lo anterior no signifique ocultar información relevante para la ejecución del respectivo contrato que afecte a alguno de los integrantes de la misma, debiendo tener presente que las causales de inhabilidad para la presentación de ofertas y la suscripción de contratos afectan a cada integrante de la UTP.

**CUARTO: VIGENCIA:** La vigencia de la Unión Temporal de Proveedores que se constituye por este acto, inicia a contar de esta fecha y su validez será hasta la total liquidación del contrato, incluyendo la renovación del mismo, en caso de existir, la cual solo podrá realizarse por una vez.

Con todo, la vigencia de la presente UTP deberá considerar el tiempo necesario para atender la solución de las garantías prestadas en el referido proceso de licitación.

**QUINTO: DOMICILIO:** Los miembros de la Unión Temporal de Proveedores fijan como domicilio, el ubicado en \_\_\_\_\_<sup>3</sup>.

**SEXTO: REPRESENTANTE O APODERADO COMÚN DE LA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES:** La presente UTP designa en este acto, como Representante o Apoderado común de ésta, a don(ña) \_\_\_\_\_<sup>4</sup>, el (la) cual está facultado (a) para<sup>5</sup>: a) \_\_\_\_\_, b) \_\_\_\_\_ (...). En caso de ausencia e impedimento temporal del representante recién designado, se nombra como suplente del Representante o Apoderado común de ésta UTP, a don(ña)<sup>6</sup> \_\_\_\_\_ con las mismas facultades.

**SÉPTIMA: PERSONERÍAS:** La personería de don(ña) \_\_\_\_\_<sup>7</sup> para actuar en representación de la \_\_\_\_\_<sup>8</sup>, consta en escritura pública de fecha \_\_\_\_\_<sup>9</sup>, otorgada ante don(ña) \_\_\_\_\_<sup>10</sup> Notario Público<sup>11</sup> de la \_\_\_\_\_<sup>12</sup>,  
La personería de don(ña) \_\_\_\_\_ para actuar en representación de la \_\_\_\_\_, consta en escritura pública de fecha \_\_\_\_\_ otorgada ante don(ña) \_\_\_\_\_ Notario Público de la \_\_\_\_\_, que no se inserta por ser conocida de las partes y del notario que autoriza.

En comprobante previa lectura firman los comparecientes.

Santiago, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

<sup>3</sup> Informar domicilio común de la unión temporal de proveedores, con señalamiento de dirección, comuna y Región.

<sup>4</sup> Se deberá identificar claramente al representante o apoderado común con poderes suficientes para representar a la unión temporal de proveedores, con señalamiento expreso de: su nombre completo, su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, y número de cédula nacional de identidad, y domicilio.

<sup>5</sup> Incorporar las facultades que se entregan al representante o apoderado común, las que en todo caso deberán considerar las de suscribir en nombre de la UTP las declaraciones a que aluden los anexos de las bases de licitación, presentar en nombre de la UTP la oferta técnica y económica para participar en el proceso señalado en la cláusula primera del acuerdo, suscribir el contrato que derive la licitación indicada en la cláusula primera, representar a la UTP ante la entidad licitante, gestionar el envío de las facturas para el pago respectivo y suscribir en representación de la UTP las modificaciones de contrato que sean necesarias previo consentimiento de las personas naturales o jurídicas que integran la UTP.

<sup>6</sup> Se deberá identificar claramente al representante o apoderado común que representará al titular, el cual deberá tener las mismas facultades, con señalamiento expreso de: su nombre completo, su nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, y número de cédula nacional de identidad, y domicilio.

<sup>7</sup> Nombre del representante legal o administrador de la persona jurídica que forma parte de la unión temporal de proveedores.

<sup>8</sup> Nombre de la persona natural o jurídica que forma parte de la unión temporal de proveedores.

<sup>9</sup> Incorporar fecha de la escritura pública donde consten los poderes.

<sup>10</sup> Incorporar nombre del o la Notario Público que otorgó la escritura.

<sup>11</sup> Notario Público y se no se ha constituido por Escritura Pública, deberá indicar quien lo autoriza.

<sup>12</sup> Incorporar N° y Ciudad de la Notaría que otorgó la escritura.

**ANEXO N°3**

**OFERTA ECONÓMICA Y PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”  
ID 2735-149-LE24**

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

El oferente debe completar todos los ítems del presente Anexo. Si un oferente, decide no cobrar horas de desarrollo, deberá indicar 0 (cero) como valor. Asimismo, en caso de que desee ofertar un plazo menor a 1 día, en alguno de los ítems de plazo, debe indicar 0 (cero) o fracción de 1, para que su propuesta no sea declarada inadmisibile por falta de completitud del presente Anexo.

**1. VALOR IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA, ARRIENDO PLATAFORMA Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR MENSUAL EN UNIDADES DE FOMENTO (IMPUESTOS INCLUIDOS)</b>
<b>SERVICIO DEBE INCLUIR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA (ETAPAS N°1, N°2 Y N°3 SEÑALADAS EN EL NUMERAL 5.1.1 DE LAS BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN).</li><li>• ARRIENDO PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS.</li><li>• CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL DE A LO MENOS 4.000 MENSUALES.</li></ul>	_____ UF

**2. VALOR HORA DE DESARROLLO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO EN UNIDADES DE FOMENTO (IMPUESTOS INCLUIDOS)</b>
<b>VALOR POR 1 HORA DE INGENIERÍA (HH) PARA FUTUROS DESARROLLOS</b>	_____ UF

**3. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN TOTAL**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PLAZO TOTAL</b>
<b>PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN Y MARCHA BLANCA (ETAPAS N°1 y N°2) SEÑALADAS EN EL NUMERAL 5.1.1 DE LAS BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN)</b>	_____ DÍAS HÁBILES

**En el plazo total de implementación y puesta en marcha no podrá ser superior a los 30 días hábiles desde el día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio de servicios.**

**ANEXO N°4**  
**DECLARACIÓN DE EXPERIENCIA**

**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”**  
**ID 2735-149-LE24**

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

	<b>MANDANTE</b>	<b>N° DE FACTURA</b>	<b>FECHA</b>	<b>MONTO FACTURA</b>
<b>1</b>				
<b>2</b>				
<b>3</b>				
<b>4</b>				
<b>5</b>				
<b>6</b>				
<b>7</b>				
<b>8</b>				
<b>9</b>				
<b>10</b>				
<b>11</b>				

**ANEXO N° 5**

**MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL**

**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”  
ID 2735-149-LE24**

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

<b>MARCAR CON UNA X</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
	El oferente es una persona natural de sexo femenino o es una sociedad cuya administración y/o representación legal recae en una persona de sexo femenino.	
	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.	
	La empresa cuenta con programas de integridad que sean conocidos por su personal.	

**ANEXO N° 6**

**“DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DISPOSICIÓN Y DIVULGACIÓN DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD”**

**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”  
ID 2735-149-LE24**

Yo, \_\_\_\_\_, cédula de identidad N° \_\_\_\_\_, representante legal de la empresa \_\_\_\_\_, RUT: \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, declaro en este acto que la empresa a la cual represento, cuenta con un programa de integridad cuyo objetivo es prevenir y si resulta necesario, identificar y denunciar las infracciones de las leyes 19.913, 20.818 y 18.314, los delitos funcionarios contemplados en el Código Penal y demás normativa relacionada; siendo este, efectivamente puesto en conocimiento de nuestro personal.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

\_\_\_\_\_  
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

**ANEXO N° 7**  
**PAUTA DE EVALUACIÓN DE FUNCIONALIDADES MÍNIMAS**

**“SERVICIO DE AUTOMATIZACIÓN DE AGENDAMIENTO DE HORAS Y CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA A HORAS DE CONTROL PARA EL CESFAM DE LO BARNECHEA”**  
**ID 2735-149-LE24**

<b>RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE</b>	
<b>RUT DEL OFERENTE</b>	
<b>NOMBRE ASISTENTES A REUNIÓN DE DEMOSTRACIÓN</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO</b>	

N°	ITEM	FUNCIONALIDADES REQUERIDAS
1	<b>Portal Web Autoadministrable</b>	La plataforma de administración deberá permitir el acceso web y ser responsive. Multicanal y escalable, con un modelo de inteligencia capaz de adaptarse a la realidad de cada centro de salud, y que permita la interacción automatizada con el paciente.
2	<b>Registro de usuario y roles</b>	La plataforma debe permitir registrar a un usuario y configurar su perfil según el rol.
3	<b>Servicio de agendamiento por llamadas</b>	La plataforma debe proveer la capacidad de configurar agendamiento por voz a través de llamada telefónica automatizadas, con entrega de voucher de confirmación de cita en SMS, correo electrónico y WhatsApp.
4	<b>Horario de funcionamiento configurable</b>	El sistema debe permitir la configuración de horario de operación de acuerdo con los mensajes definidos por el administrador de la plataforma.
5	<b>Capacidad para configurar el número máximo de atención simultanea</b>	La plataforma deberá permitir parametrizar la cantidad de llamadas en simultáneo que puede permitir.
6	<b>Parametrización de citas disponibles al día por prestación</b>	Debe permitir la configuración de la cantidad de citas disponibles al día para cada una de las prestaciones que se configuren para agendar telefónicamente.
7	<b>Interoperatividad</b>	Deberá integrarse con el sistema de “ficha clínica” que disponga el centro de salud y tener la capacidad de consumir: a) La disponibilidad de horario que allí se entregue, así como enviar información de vuelta de las citas que sean anuladas. b) Validar si un RUT se encuentra inscrito en la “Ficha clínica” o no c) Capacidad de configurar un audio según la condición asociada. d) Validar con AVIS el documento de integración asociado para confirmar la cantidad de metadatos/atributos que deberá leer este sistema.
8	<b>Reportería y Estadística</b>	La plataforma deberá contar con un módulo de reportería que permita analizar de la demanda asistencial, graficar en línea y exportar al menos en formato Excel ó csv datos asociados a lo siguiente: a) Gráficos de oferta vs demanda b) Citas agendadas c) Trazabilidad de Contactabilidad d) Citas rechazadas

**ALCALDIA**  
**DEPTO. DE COMPRAS**

		<p>e) Citas canceladas o anuladas f) Citas confirmadas g) Reportes de llamadas salientes.</p> <p>Estos podrán seleccionarse por rango de día, mes y año. Además, deberá poder generar reporte a medida según requerimiento, sin generar costos adicionales al servicio.</p>
9	<b>Flujo de confirmación de Hora y recordatorio de citas</b>	<p>La plataforma deberá tener la capacidad para confirmación de hora con pacientes por varios canales parametrizables y que tenga al menos las siguientes opciones a elección:</p> <p>a) Llamada telefónica automatizada b) Mensajería de texto SMS c) Mensajería WhatsApp d) Correo electrónico personalizado</p>
10	<b>Capacidad de respuesta para eliminar “espera”</b>	<p>La plataforma debe funcionar de forma que sea capaz de atender la cantidad de llamadas <b>sin dejar en espera al usuario</b>, en caso de que ya no exista disponibilidad de hora reproduce inmediatamente el mensaje asociado a cuando ocurre esta situación.</p>
11	<b>Configuración de campañas</b>	<p>La plataforma deberá permitir configurar mensajes para promover campañas asociadas al centro de salud. Estas podrán ser configurables para activarlas y desactivarlas en cualquier momento de la vigencia del contrato.</p>
12	<b>Visualización de registro de llamadas, cancelaciones, rechazo</b>	<p>La plataforma deberá permitir visualizar el registro de llamadas, y descargar en archivo Excel con información del registro de cancelaciones y que muestre al menos los siguientes atributos:</p> <p>a) Fecha de cancelación b) Paciente c) Rut d) Numero de donde se realiza la llamada. e) Hora agendada f) Profesional/medico g) Prestación h) Recinto de salud</p>
13	<b>Sistema de Notificaciones</b>	<p>La plataforma deberá permitir el envío de notificaciones automatizadas al usuario ante ausencia de médicos a través de un mensaje de texto correo y WhatsApp.</p>



**ALCALDIA  
DEPTO. DE COMPRAS**

2. **LLÁMASE A PROPUESTA PÚBLICA**, en conformidad a las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto Alcaldicio N° 171, de 18 de febrero de 2019, en conjunto con las presentes Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y Anexos, los que se aprueban en el presente acto.
3. **INSTRÚYASE** al Departamento de Compras, dependiente a la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos para que publique el presente Decreto en cumplimiento del artículo 57, letra b), números 1 y 2 del Reglamento de la Ley N° 19.886.
4. **INSTRÚYASE** a los miembros de la Comisión Evaluadora como sujetos pasivos, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley N°20.730, sobre Regulación de la Actividad de Lobby, y conforme lo establecido en la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en la plataforma virtual correspondiente, dado el carácter que adquieren derivado del numeral anterior, adjuntar los antecedentes que determine la ley, incluyendo la copia del presente acto administrativo.
5. **INSTRÚYASE** al Departamento Compras, dependiente de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos para que proceda publicar el presente Decreto en cumplimiento del artículo 57 del Reglamento de la Ley N°19.886.
6. **INFÓRMESE** al Concejo Municipal, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8 inciso penúltimo de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**VIVIAN BARRA PEÑALOZA**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**  
**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

**RICARDO NICOLÁS CUEVAS CARRASCO**  
**ALCALDE(S)**  
**MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA**

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



Código: 727067686612604 validar en <https://ws-prod-agile.edoc.cl/utills/verify>