

Quillota, 10 de Junio de 2019.
Alcaldía decretó hoy lo que sigue:

D.A. NUM: 6084 /VISTOS:

1. Oficio Ordinario N°963/2019 de 04 de Junio de 2019 de Director Departamento de Salud a Sr. Alcalde, recibido en Secretaría Municipal el 10 de Junio de 2019, mediante el cual solicita se dicte Decreto Alcaldicio en que se apruebe Expediente Técnico y autorice Licitación Pública, a través del Sistema Chile Compras a **“CONTRATO DE SUMINISTRO GESTIÓN DE HORAS PARA LA RED SALUD, I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA”**, financiado por el Departamento de Salud Municipal;
2. Resolución Alcaldicia estampada en el documento anteriormente mencionado;
3. Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 225 de 04 de Junio de 2019, emitido por el Sub Dirección de Finanzas, Departamento de Salud, Municipalidad de Quillota;
4. Expediente Técnico del Proyecto denominado **“CONTRATO DE SUMINISTRO GESTIÓN DE HORAS PARA LA RED SALUD, I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA”**, el cual está constituido por los siguientes documentos: Bases Administrativa y Técnicas - Anexos - Disponibilidad Presupuestaria;
5. La Resolución N° 10 de 26 de Marzo de 2019, de Contraloría General de la República, que fija normas de exención del trámite de toma de razón y en virtud de las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus posteriores modificaciones;

DECRETO

PRIMERO: **APRUÉBASE** Expediente Técnico del Proyecto denominado **“CONTRATO DE SUMINISTRO GESTIÓN DE HORAS PARA LA RED SALUD, I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA”**, constituido por los siguientes documentos:

- ✓ Bases Administrativas y Técnicas.
- ✓ Anexos.
- ✓ Disponibilidad Presupuestaria.

SEGUNDO: **AUTORIZÁSE** Licitación Pública, a través del Sistema Chile Compras a **“CONTRATO DE SUMINISTRO GESTIÓN DE HORAS PARA LA RED SALUD, I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA”**, financiado por el Departamento de Salud Municipal.

TERCERO:

APRUEBASE las siguientes Bases:

SaludQuillota

Red Municipal de Centros de Salud

BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA "CONTRATO DE SUMINISTRO, GESTIÓN DE HORAS PARA LA RED, I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA".

I. BASES ADMINISTRATIVAS

ARTICULO N° 1 — GENERALIDADES

El Departamento de Salud, Ilustre Municipalidad de Quillota, ha confeccionado las presentes Bases Administrativas, las que establecen las disposiciones administrativas que regirá la Licitación Pública a través del portal www.mercadopublico.cl. Contratación de Servicio de Gestión de Horas para la red Salud, Ilustre Municipalidad Quillota.

Conforme al valor disponible, se establece que el presente proceso licitatorio se encuentra en el tramo igual o superior a 100 UTM y menor a 1000 UTM, lo cual implica que el plazo mínimo de publicación es de 10 días corridos, según lo establecido en el artículo 25° del Reglamento de Compras Públicas. Dicho plazo podrá ser ampliado, hasta en 5 días corridos, en el caso de que **NO** se reciban ofertas, antes de la fecha de cierre.

Cabe señalar que además se podrá disminuir el plazo de publicación a 5 días corridos según lo establecido en el artículo 25° del Reglamento de Compras Públicas.

Cada una de las cláusulas contenidas en las presentes Bases Administrativas y Técnicas, de esta Licitación, se considerarán incorporadas en el respectivo proceso de contratación, haciéndose el oferente responsable del cumplimiento, que de tales documentos se deriven.

Podrán participar en la licitación que regula estas Bases, Personas Naturales o Jurídicas, las cuales deben disponer de la entrega de los servicios solicitados, en los plazos y lugares que se establezcan y que cumplan con los siguientes requisitos:

- No tener entre sus socios, a una o más personas que presten servicios al Estado como trabajadores dependientes, cuya participación sea igual o superior al 10 % del capital social, además, que ninguno de sus socios tiene vínculo patrimonial o familiar en la calidad de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos, hasta el nivel de Jefe de Departamento o su equivalente, inclusive (Ley N° 18.575).
- No haber sido sancionado por práctica antisindical o por infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por los delitos concursales establecidos en el código penal dentro de los últimos 2 años anteriores a la presentación de la oferta (Leyes N° 20.238 y 20.720).
- No encontrarse afecto a inhabilidades para contratar con la Administración del Estado, de acuerdo a los Artículos N° 8 y 10 de la Ley sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, aprobadas por el artículo primero de la Ley N° 20.393.
- No encontrarse afecto a las causales de inhabilidad o incompatibilidad contempladas en el artículo 4° de la Ley 19.886, tratándose a delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho.

Todo lo anterior se acreditará mediante Declaración Jurada que deben presentar los interesados en participar en el presente proceso de licitación, conforme al **Formulario N° 2**, sin perjuicio de las facultades del Departamento de Salud de verificar esta información en cualquier momento en los registros pertinentes.

Si el proponente es una Persona Jurídica, conforme a lo requerido en **Formulario N° 1**, indicará con exactitud su razón social y RUT, como el nombre completo, RUT, estado civil, nacionalidad, profesión y domicilio de su representante legal, acreditando su personería con la escritura pública respectiva; con facultades suficientes para comparecer ante los Tribunales Chilenos, y además, con poder suficiente de transigir, en todo lo relacionado con los efectos que deriven de las Bases y oferta, conforme a lo dispuesto en ambos incisos del Artículo N° 7 del Código de Procedimiento Civil Chileno.

Si el proponente es una Persona Natural, conforme a lo indicado en **Formulario N° 1** deberá señalar su nombre completo, nacionalidad, estado civil, RUT, domicilio y profesión.

ARTICULO N° 2 — DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio requerido corresponde a "Contrato de Suministro por Servicio de Gestión de Horas para la Red Salud, Ilustre Municipalidad Quillota."

ARTICULO N° 3 — MANDANTE

Departamento de Salud Ilustre Municipalidad de Quillota, en adelante Departamento de Salud.

Rut.: 69.260.400-8

Domiciliado en Clorindo Véliz N° 520, Villa México, Quillota.

Fono: 033-2296200

ARTICULO N° 4 — MODIFICACIONES A LAS BASES

Se podrán modificar las presentes bases y sus Formularios, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del sitio Web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases, las cuáles, estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación, se podrá establecer un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas.

ARTICULO N° 5 - ANTECEDENTES QUE REGULAN LA PROPUESTA

La presente propuesta se regirá por lo dispuesto en:

- Bases Administrativas.
- Serie de Preguntas y Respuestas, si las hubiere.
- Aclaraciones a las ofertas realizadas en foro inverso.
- Formularios o Formularios de la presente licitación.
Y además, por lo dispuesto en:
- La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

- Decreto N° 250 que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886
- La Ley N° 19.653, sobre Probidad Administrativa aplicable de los órganos de la Administración del Estado.
- La Ley N° 20.238, que asegura la protección de los trabajadores y la libre competencia en la provisión de bienes y servicios a la administración pública.
- La Ley N° 20.730 Regula el Lobby y las Gestiones que Representan Intereses Particulares ante Autoridades y funcionarios.
- La Ley N° 20.285 y Reglamento Sobre Acceso a la información Pública.

ARTICULO N° 6 — UNIDAD TECNICA Y ADMINISTRATIVA.

Para efectos de la presente Licitación Pública se entenderá actuando como Inspector Técnico, la Unidad Admisión Comunal para todos los fines procedentes, mediante su propia dirección y/o quien designe para tal efecto.

Cabe mencionar que la administración del contrato, entendida como el cumplimiento de las condiciones establecidas para la contratación, estará a cargo de la Unidad de Adquisiciones.

ARTICULO N° 7 — PLAZOS

El proceso de licitación tendrá el siguiente cronograma:

PROCESO	PLAZO
Publicación de Bases de Licitación	A contar de la fecha de recepción de respectivo Decreto Alcaldicio que aprueba las presentes Bases de licitación totalmente tramitada.
Inicio de Preguntas	A contar de la misma fecha de publicación. No se aceptarán consultas por otra vía que no sean a través del Sistema de Información, según lo establece el artículo 27 del Reglamento de Compras Públicas
Termino de Preguntas	02 días corridos, contados desde la fecha de inicio de preguntas.
Publicación de Respuestas	Mismo día del término de las preguntas
Cierre de Recepción de Ofertas	5 días corridos, contados desde la fecha de publicación de las Bases de Licitación.
Apertura de ofertas	Mismo día del cierre de recepción de las ofertas.
Aclaración de Ofertas	Las respuestas deberán ser ingresadas dentro de las 48 horas corridas contadas desde la notificación del respectivo requerimiento, en el foro inverso del Portal.
Adjudicación	Dentro de los 20 días corridos, contados desde la fecha de cierre de recepción de ofertas.
Envío orden de compra	El oferente adjudicado estará obligado a aceptar la respectiva orden de compra dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la fecha de envío, por cuanto dicho documento afinará la contratación según se establece en artículo N° 23 de las presentes bases de licitación.

*** El plazo de adjudicación corresponde al periodo máximo estimado que determina el Departamento de Salud para realizar el proceso de evaluación y tramitación de la documentación necesaria para finalmente materializar la adjudicación.*

****El periodo de publicación de esta propuesta publica será de 5 días corridos, cabe mencionar que esta licitación corresponde a una licitación superior a 100 y menor a 1000 UTM, que implica publicar por 10 días corridos, el Departamento de Salud se acoge al artículo N°25 del reglamento Ley 19.886 "Plazos mínimos entre llamado y recepción de ofertas" , que expresa " El plazo señalado precedentemente podrá rebajarse hasta 5 días corridos en el evento de que se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas.*

ARTICULO N° 8 — PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos señalados en las presentes bases.

En el caso de las preguntas presentadas antes de la fecha de cierre de propuestas, deberán formularse a través del portal www.mercadopublico.cl.

Estas preguntas y sus respuestas se pondrán en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en el mencionado portal, sin indicar el autor de las preguntas, dentro de los plazos señalados.

Conforme a lo indicado en el Artículo N° 41 del Reglamento de la Ley N° 19.886, en el caso de las consultas relacionadas a la adjudicación o deserción del presente proceso de Licitación, estas consultas deberán ser enviadas al correo electrónico katica.sanchez@sanchezquillota.cl en un plazo no superior a 10 días corridos contados desde la fecha de adjudicación o deserción.

El Departamento de Salud, dará respuesta a las mismas en un plazo no superior a 10 días corridos a partir de la publicación en el portal de la adjudicación o deserción.

ARTICULO N° 9 — GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El proponente deberá Garantizar la Seriedad de su Oferta, mediante un instrumento que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, el cual podrá ser: boleta de garantía, vale vista, depósito a la vista, la póliza de seguro electrónica o certificado de fianza a la vista serán aceptados como instrumentos válidos. Todos pagaderos a la vista e irrevocables a nombre de:

"Departamento de Salud Ilustre Municipalidad de Quillota RUT: 69.260.400-8", con vencimiento de 60 días hábiles contados desde la fecha de cierre de recepción de ofertas, por un monto equivalente a **1.000.000 (un millón de pesos) con IVA incluido**, con la siguiente glosa **"para garantizar la Seriedad de la Propuesta Pública, "Contrato de Suministro de Servicio de Gestión de Horas de la red Salud, Ilustre Municipalidad Quillota"**, Indicando el ID Publicado en el Portal www.mercadopublico.cl. Dicha garantía deberá ser entregada físicamente o por correo certificado en la Oficina de la Dirección del Departamento de Salud, hasta antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas. Cabe mencionar que si dicho documento no se puede agregar glosa deberá adjuntar un certificado que lo exprese.

El documento físico deberá entregarse en las oficinas del Departamento de Salud Municipal, ubicado en Calle Clorindo Veliz N° 520, Población México, Quillota.

- ✓ **Horario de atención:**
- ✓ **Lunes a jueves de 8:30 a 17:00**
- ✓ **Viernes de 8:30 a 16:00.**

Dicha garantía no puede ser tomada por terceros sino por el oferente que presente la oferta.

El oferente que no entregue la garantía en la fecha indicada en el párrafo anterior no podrá participar en la licitación pública materia del presente documento, declarándose inadmisibles sus propuestas.

El Documento de Seriedad de la Oferta se otorgará como caución de la oferta presentada, pudiendo ser ejecutada unilateralmente y por vía administrativa y por la sola voluntad del Departamento de Salud, en caso de desistimiento de la Oferta, a través de la emisión de la correspondiente Resolución esta garantía podrá hacerse efectiva en los siguientes casos:

- Si el proponente cuya oferta ha sido aceptada se desiste de ella en el periodo de validez de este documento de garantía.
- Si el proponente cuya oferta ha sido aceptada y no hace entrega de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, dentro del plazo establecido en las presentes Bases de Licitación.

Si dentro de este plazo de Garantía no se pudiere efectuar la adjudicación El Departamento de Salud solicitará a los oferentes, antes de la fecha de expiración de la garantía, la prórroga respectiva por un plazo similar al original (60 días hábiles) si alguno de ellos no lo hiciera, dicha oferta será declarada inadmisibles.

El Documento de la Seriedad de la Oferta estará disponible para los proponentes no adjudicados, en el plazo de 10 días contados desde la notificación de la adjudicación vía Portal Web Mercado Público, salvo respecto del oferente que hubiere obtenido el segundo lugar en el puntaje de evaluación, ya que para resguardar una posible readjudicación, su garantía será devuelta una vez suscrito el contrato.

A los proponentes cuya propuesta sea adjudicada por el Departamento de Salud, la Garantía de la Seriedad de la Oferta les será devuelta una vez que se efectúe la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

En el caso de que la licitación fuese declarada desierta o cuyas propuestas fuesen inadmisibles, el Documento de Seriedad de la Oferta estará disponible para los proponentes en el plazo de 10 días contados desde la notificación de la Resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad.

Para solicitar la devolución del documento de garantía, deberá enviar un correo electrónico o enviar un certificado al departamento de Finanzas, (madelyne.vera@saludquillota.cl) para que proceda a la devolución del documento.

ARTICULO N° 10 — PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Cabe señalar que el monto de la oferta (\$) debe ser valor nominal de \$1, para efectos de postular, lo cual debe ser considerado en el momento de subir al portal Mercado Público la información solicitada en lo que respecta a oferta económica. Así mismo, es importante recordar que los contratos de suministros están sujetos a las necesidades y presupuesto del sistema, y que la generación de las órdenes de compra, se efectúan previa definición del requerimiento y entrega de la cotización por parte del oferente, la cual debe estar expresada en \$ (pesos) y en valores netos, tal y como se presentan en el Portal de Mercado Público, para luego calcular el impuesto determinado si procediere.

Los antecedentes y documentos requeridos en artículo N° 11 de las presentes bases, deberán ser presentadas en el Portal de Compras Públicas www.mercadopublico.cl en la fecha y hora indicada en el mismo. No se recibirán antecedentes enviados por otro medio (soporte papel, correo electrónico, etc.).

Si el proponente está inscrito en Chile Proveedores y parte o la totalidad de la documentación solicitada en estas Bases se encuentra en dicho registro, no es necesario que la incluya en su oferta.

Las ofertas tendrán una validez mínima de 90 días corridos contados desde la fecha de cierre de recepción de las propuestas. Si dentro del plazo antes señalado no se pudiera efectuar la adjudicación, el Departamento de Salud podría solicitar a los proponentes, antes de la fecha de su expiración, una prórroga de la validez de las mismas por igual período. Si alguno de ellos no lo hiciere, dicha oferta se entenderá desistida.

ARTICULO N° 11 — DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA OFERTAR

11.1. Antecedentes administrativos:

- a) Formulario N° 1: Antecedentes del oferente, quien deberá llenar todos los datos y antecedentes solicitados en este formulario.
- b) Formulario N°2: Declaración Jurada Simple aceptación de las Bases de licitación.

11.2 Antecedentes Técnicos:

- c) Formulario N° 4: Oferta Técnica.
- d) Formulario N°5: Experiencia de la empresa

11.3 Antecedentes Económicos:

- e) Formulario N° 3: Oferta Económica.
- f) Garantía Seriedad de la oferta: Esta deberá ser entregada físicamente.

ARTICULO N° 12 — DE LA APERTURA.

En el acto de apertura, realizado de forma electrónica en el Sistema de Compras Públicas, el Departamento de Salud revisará que todas las propuestas y documentos hubiesen sido presentados vía electrónica en el portal en tiempo y forma, conjuntamente con verificar la presentación en soporte papel de la de garantía de seriedad de la oferta si correspondiera.

Sólo se tomarán en consideración las propuestas presentadas hasta la fecha y hora señaladas en el Portal, por lo que una vez iniciado este proceso no se admitirá propuesta alguna, ni modificaciones de las presentadas, ni pedidos de explicaciones o aclaraciones por parte de los Oferentes.

Los oferentes que no presenten la documentación técnica y económica serán rechazados por completo.

ARTICULO N° 13 — DOCUMENTOS LEGALES PARA CONTRATAR

El adjudicatario deberá cumplir con la inscripción en el registro de Chileproveedores dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de adjudicación. La no suscripción configurará causal suficiente para declarar inadmisibles las propuestas.

En caso de que no lo hagan, esta omisión se entenderá como desistimiento de la oferta, pudiendo el Departamento de Salud readjudicar al oferente que hubiese resultado como segundo mejor evaluado, y así sucesivamente hasta incluso declarar desierta la licitación.

ARTÍCULO N° 14 — SUBCONTRATACIÓN

Para los efectos del presente proceso de licitación, el prestador del servicio no podrá ceder, transferir o traspasar en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que emanen del contrato, como tampoco constituir gravámenes sobre éste.

ARTÍCULO N° 15 — MÉTODO DE EVALUACION DE OFERTAS

Para la evaluación de las ofertas se calificarán los siguientes criterios, con las ponderaciones que para cada caso se indican:

✓ Precio	40%
✓ Oferta técnica	30%
✓ Experiencia en proyectos similares	20%
✓ Cumplimiento de requisitos formales	10%
	100%

Formula Evaluación = Precio * 0,40+ Oferta Técnica *0,30 + Experiencia en proyectos similares* 0,20+ cumplimiento de los requisitos formales *0.10

ARTÍCULO N° 16 — CRITERIOS DE EVALUACION

La evaluación de las ofertas se realizará asignando un puntaje de 1 a 100 a los factores que a continuación se detallan, en donde el valor 1 representa a la condición más deficitaria y el valor 100 corresponde a la situación óptima según las características del presente encargo. Estos factores se ponderarán según la siguiente pauta de evaluación:

- **PRECIO (40%):** Para las ofertas que se ajusten a los requerimientos de las bases de licitación se evaluara mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor Oferta más Económica}}{\text{Valor Oferta (i)}} = X 100 =$$

Siendo Oferta (i): El valor neto total informado por cada oferente en cada línea.

- **OFERTA TÉCNICA (30%):** Este criterio será evaluado de acuerdo a la siguiente tabla:

Oferta Técnica	PUNTAJE
Cumple con los servicios solicitados.	100
Cumple medianamente con todos los servicios solicitados.	60
No cumple con los servicios solicitados	1

- **EXPERIENCIA EN PROYECTO SIMILARES (20%):** Este criterio será evaluado de acuerdo a los servicios adjudicados de materia de encargo y no de otras aplicaciones:

CRITERIO EXPERIENCIA ACREDITADA	PUNTAJE
Más de 5 proyectos	100
4 proyectos	80
3 proyectos	60
2 proyectos	40
1 proyectos	20
No informa o no tiene	1

- **CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES (10%):** Este criterio será evaluado de acuerdo a la siguiente tabla:

CRITERIO CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	PUNTAJE
Cumple con la entrega de todos los antecedentes.	100
No cumple con la totalidad en la entrega de los antecedentes.	20
Ningún antecedente.	1

ARTÍCULO N° 17 — RESOLUCION DE EMPATES

En el caso de que dos o más ofertas una vez efectuado el proceso de evaluación, se resolverá adjudicando al oferente que hubiese tenido el mayor puntaje en el Criterio "Oferta Técnica".

Si aplicando la formula anterior aún persiste el empate entre los oferentes dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el Criterio "Precio"

De persistir el empate, se adjudicará al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el ítem "Experiencia".

ARTÍCULO N° 19 — EVALUACION DE OFERTAS

La evaluación de la propuesta será realizada por una Comisión Evaluadora nombrada exclusivamente para esta licitación mediante Decreto Alcaldicio. Esta evaluación se realizará en conformidad con la metodología establecida en las presentes Bases. Esta comisión estudiará todos los antecedentes que hayan sido presentados por los oferentes. La información alterada, falsificada o maliciosamente incompleta, entregada por los oferentes en los documentos Formularios, eliminará automáticamente al oferente de la presente licitación, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales en que incurra por los perjuicios producidos a la presente propuesta.

Establecese que los integrantes de la Comisión Evaluadora son sujetos pasivos conforme a la Ley N° 20.730, que regula el Lobby y las Gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades.

ARTICULO N° 20 — DE LA COMISION EVALUADORA

Queda estrictamente prohibido el agendar a solicitud de terceros reuniones o visitas que tengan por objeto promover, defender o representar cualquier interés particular con integrantes de la Comisión Evaluadora durante el proceso de licitación.

Todo contacto o consulta, que tenga relación con el proceso de licitación, debe obligatoriamente ser realizado a través del sistema de información de la plataforma de licitaciones de ChileCompra (www.mercadopublico.cl).

Así mismo queda estrictamente prohibido, el ofrecer o donar regalos, premios o pagos de cualquier tipo o naturaleza a funcionarios municipales o a cualquier otro que tenga directa o indirecta relación con el proceso de licitación.

ARTICULO N° 21 — OFERTA UNICA

Cuando en una propuesta se presentase una (01) sola oferta, la Comisión de Evaluación procederá a evaluar los antecedentes de acuerdo a los criterios de evaluación y ponderaciones establecidos en las bases.

La Municipalidad declarara inadmisibles las ofertas cuando estas no cumplieren los requisitos establecidos en las bases.

Declarará desierta una licitación cuando no se presenten ofertas, o bien cuando estas no resulten convenientes a sus intereses.

En ambos casos la declaración deberá ser por resolución fundada, mediante Decreto Alcaldicio, para posteriormente efectuar una nueva licitación.

ARTICULO N° 22 — DE LA ADJUDICACION

La Comisión nombrada especialmente para este fin, propondrá adjudicar al oferente, **que obtenga el mayor puntaje en la evaluación**, siendo aprobado el acto administrativo mediante Decreto Alcaldicio de Adjudicación.

La adjudicación de las propuestas será resuelta sólo por el Sr. Alcalde, salvo que los contratos de la licitación involucren montos iguales o superiores al equivalente de 500 UTM o se comprometa al municipio por un plazo que exceda el período Alcaldicio, evento en el cual se requerirá acuerdo previo del Honorable Concejo Municipal.

La licitación se entenderá oficialmente adjudicada una vez que la Municipalidad de Quillota así lo dictamine a través de la emisión de un Decreto Alcaldicio, debidamente notificado a través del Sistema Chile Compra, en el cual, entre otras cosas, se deberá consignar el nombre del Proponente favorecido (persona natural y/o jurídica), el monto ofertado (impuesto incluido) y el plazo de ejecución o desarrollo en días corridos

En caso de no cumplirse con la fecha indicada de adjudicación de las presentes bases de licitación, el Departamento de Salud publicará una nueva fecha en el portal www.mercadopublico.cl indicando allí las razones del retraso.

La fecha aproximada de adjudicación será el día indicado en el portal y de acuerdo a lo que establece el art 41 del Reglamento de la Ley 19.886, las razones de un eventual incumplimiento del plazo de adjudicación inicialmente establecido pueden ser las siguientes:

- ✓ No se logró conformar la comisión evaluadora dentro de la fecha correspondiente.
- ✓ Retraso de la firma del Decreto de Adjudicación, por compromisos del Alcalde y sus Subrogantes.
- ✓ Por ausencia involuntaria del encargado del proceso.
- ✓ Por motivos de fuerza mayor emergencia y otros imprevistos.
- ✓ Por reasignación del ítem o del presupuesto asignado.

En caso de que se produjese una prórroga esta será realizada en el icono respectivo del portal www.mercadopublico.cl "mostrar fechas" de la licitación, incluyendo las razones de incumplimiento del plazo de adjudicación inicial.

ARTICULO N° 23 — READJUDICACION

El Departamento de Salud, procederá a la Readjudicación en los siguientes casos:

- En caso de que el oferente inicialmente adjudicado desista formalmente de la contratación, ya sea que rechace o no acepte la Orden de Compra enviada a través del Sistema de Información o a su vez, manifieste a través de una comunicación escrita y formal las razones de dicho desistimiento.
- En caso de que el oferente no cumpla lo dispuesto en el artículo 13° de las presentes bases de licitación, respecto de las condiciones para contratar.
- En caso de que la comisión evaluadora hubiese cometido algún error en la evaluación de las propuestas, y este error a su vez, modifique la decisión inicial a través de la resolución respectiva.
- En las situaciones descritas antes, se procederá a readjudicar al oferente que le sigue en puntaje al adjudicatario inicial. El plazo será de 60 días corridos desde la publicación de la adjudicación original, Nuevo inciso final artículo 41 del Reglamento de Compras Públicas.

Se hace presente que la Readjudicación se realizará al proponente que obtenga la calificación de la segunda oferta más conveniente y así sucesivamente.

ARTICULO N° 24 — VIGENCIA.

El servicio contratado tendrá vigencia desde el 24 de junio de 2019 y por un periodo de 12 meses.

Por razones de buen servicio, las prestaciones podrían ser entregadas a contar de la fecha de la adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl, pero con la salvedad que el pago se efectuará de forma posterior a la emisión de la respectiva orden de compra y recepción conforme del Servicio.

ARTICULO N° 25 — CONTRATO

El Departamento de Salud perfeccionará la adquisición, por medio de La suscripción de un Contrato conforme a lo establecido en el artículo 63°, del Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

ARTICULO N° 26 — ESTIMACION DE PRESUPUESTO

Según Disponibilidad Presupuestaria, emitida por el Departamento de Salud Ilustre Municipalidad de Quillota es de \$42.000.000.- Impuestos Incluidos, el cual no contempla reajustes ni intereses.

ARTICULO N° 27 AUMENTOS Y DISMINUCIONES DEL SERVICIO CONTRATADO

Atendida la posibilidad de que, por circunstancias extraordinarias o no previstas, varíen las actuales necesidades, durante el período de vigencia del Servicio adjudicado, el Departamento de Salud podrá ordenar la disminución o aumento hasta en un 30 % del monto total del contrato, siempre y cuando exista una aprobación administrativa de dicha ampliación y exista disponibilidad presupuestaria para tales efectos.

En tales circunstancias, el Departamento de Salud y la empresa adjudicada suscribirán un anexo de contrato, siguiendo las mismas reglas ya establecidas.

ARTICULO N° 28 — MULTAS POR INCUMPLIMIENTO

El valor de la multa por incumplimiento se descontará de la Factura, correspondiente al periodo en que se produjo el incumplimiento conforme a lo estipulado en este artículo.

Las faltas detectadas por incumplimiento de las Bases se registrarán por escrito, siendo causal de la respectiva multa, la cual, se aplicará mediante una anotación en el respectivo informe, debiendo contar este documento con la firma del Inspector Técnico designado, y una copia de este documento se hará llegar al proveedor adjudicado.

Se establecen las siguientes multas por incumplimientos de las Bases de Licitación que rigen el Servicio contratado:

CONCEPTO	ACCION	UNIDAD	NIVEL DE CALIDAD	TASA DE MULTA												
Tiempo Máximo de Servicio Interrumpido	Disponibilidad del DataCenter, descontado el servicio de la red de comunicaciones	% por mes	99,85% de disponibilidad en DataCenter, de acuerdo a lo establecido en las Bases Técnicas. Este porcentaje no incluye las desconexiones programadas para mantenimiento del sistema.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tiempo</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 59 min</td> <td>0,5%</td> </tr> <tr> <td>1 hr. a 1 hr,59 min</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>2 hrs. a 2 hrs., 59 min</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>3 hrs. A 3hrs.,59 min.</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>4 horas en adelante</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Tiempo	%	0 a 59 min	0,5%	1 hr. a 1 hr,59 min	1%	2 hrs. a 2 hrs., 59 min	2%	3 hrs. A 3hrs.,59 min.	4%	4 horas en adelante	5%
				Tiempo	%											
				0 a 59 min	0,5%											
				1 hr. a 1 hr,59 min	1%											
				2 hrs. a 2 hrs., 59 min	2%											
				3 hrs. A 3hrs.,59 min.	4%											
4 horas en adelante	5%															
De acuerdo a la tabla anterior de tiempo de indisponibilidad mensual, se aplicará el porcentaje determinado en cada caso calculado sobre la última facturación mensual. Aplica siempre y cuando las fallas sean del DataCenter y no de la red de los establecimientos.																

Tiempo de respuesta en la entrega de informes regulares	Medir el tiempo de espera de atención de entrega de los informes regulares	Horas	Los reportes deben ser entregados en el horario entregado por el Departamento de Salud para cada establecimiento, según el punto 6, letra d) de las bases técnicas	0,1% por cada hora adicional, calculado sobre la última facturación mensual
Error en procesamiento de la información entregada a pacientes	Cuantificar magnitud de pacientes afectados por errores de procesamiento de datos o información a entregar	Cantidad de pacientes	100%	0,5 U.F. por cada paciente al cual se ha entregado información errónea por cualquier medio gestionado por proveedor.
Implementación del Servicio.	De acuerdo a lo establecido en bases de 7 días una vez enviada la orden de compra	Días	100%	La empresa deberá comenzar los servicios una vez enviada la orden de compra, el cual se multará con 5% por cada día de atraso.

Si las multas superan el 30% del pago mensual por los servicios prestados, se procederá a dar término al contrato, según a lo expresado en el Artículo N° 30.

ARTICULO N° 29 — APELACIONES DEL PROVEEDOR ADJUDICADO:

Las sanciones o multas le serán notificadas mediante carta certificada o entregada físicamente al representante de la empresa que designe.

El proveedor dispondrá de 10 días corridos desde la notificación para presentar sus descargos e impugnando la resolución. Luego de dicho período y con los antecedentes que disponga, se dictará el acto administrativo de término que se pronunciará sobre los hechos y la sanción, si fuere el caso.

Si corresponde a la aplicación de multa, el Departamento de Salud de Quillota, descontará el pago del mes correspondiente, deduciendo la multa del importe a pagar.

El Departamento de Salud, se reserva el derecho de hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato por las multas o sanciones reiteradas en el período de contratación.

ARTICULO N° 30 — CAUSAS DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL SERVICIO CONTRATADO

El contrato quedará terminado, por disposición del Departamento de Salud en los casos señalados en el Artículo 13° de la Ley 19.886 y artículo N° 77 del Reglamento de dicha Ley, además de los siguientes casos:

- a) Si de común acuerdo entre las partes se decide poner término anticipado al contrato.
- b) Si el proveedor adjudicado supera el límite de 30% mensual, conforme a lo estipulado "multa por incumplimiento".
- d) Si el Contratista se encuentra en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- e) Si el proveedor es una Sociedad Limitada, y éste o alguno de los socios de la empresa fuera condenado por algún delito que merezca pena aflictiva. En los casos de una Sociedad Anónima, cuando algún miembro del Directorio o algún Gerente caiga en esta situación.
- f) Si el Contratista cambia el lugar del Establecimiento ofertado o ha disminuido el ritmo de trabajo a un extremo que, a juicio de la Unidad Técnica, equivalga a un abandono de las mismas.
- h) Si conforme a la autorización presupuestaria que, anualmente provienen desde el Ministerio de Salud, no existiera presupuesto disponible para el correspondiente ejercicio presupuestario.
- i) Si el contratista no cumple con las Obligaciones Laborales y Sociales de los trabajadores (Ley N° 20.238).

Si se verifica cualquiera de las situaciones enunciadas anteriormente, el Departamento de Salud podrá proceder a poner término anticipado al contrato, dictando la resolución correspondiente, la cual, a su vez, será publicada en el sistema de información, dando aviso previo por escrito con 15 días corridos de antelación a que se produzca el término del contrato.

ARTÍCULO N° 31 — GARANTÍA POR FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El proveedor adjudicado deberá garantizar la ejecución completa, oportuna y eficiente del contrato, con documento de carácter irrevocable, el cual podrá ser: Vale a la Vista, Boleta de Garantía Bancaria, póliza de seguros de garantía, certificado de fianza, o cualquier instrumento que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, deberá ser extendida a nombre de **Ilustre Municipalidad de Quillota**, RUT: 69.260.400-8.

Dicha garantía deberá tener vigencia desde el inicio del contrato y hasta 60 días hábiles, luego de terminado el convenio, por un monto equivalente al 5% de la disponibilidad presupuestaria, con la siguiente glosa: "para garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores, y el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que emanen de la contratación de "Contrato de Suministro de Servicio de Gestión de Horas para la Red Salud Ilustre Municipalidad Quillota",. Dicha garantía deberá ser entregada físicamente o por correo certificado en la Oficina de la Dirección del Departamento de Salud, hasta el día hábil anterior a la fecha de cierre de

recepción de ofertas. Cabe mencionar que si dicho documento no se puede agregar glosa deberá adjuntar un certificado que lo exprese.

El documento físico deberá entregarse en la oficina del Departamento de Salud Municipal, ubicado en Calle Clorindo Veliz N° 520, Población México, Quillota.

- ✓ **Horario de atención**
- ✓ **Lunes a jueves de 8:30 a 17:00**
- ✓ **Viernes de 8:30 a 16:00.**

Esta garantía se otorgará para caucionar el cumplimiento de todas las obligaciones que se imponen al adjudicado, pudiendo ser ejecutada unilateralmente por vía administrativa y por la sola voluntad del Departamento de Salud, si procede alguna de las causales estipuladas en las presentes bases, sin necesidad de requerimiento ni acción judicial alguna, en carácter de cláusula penal y de acuerdo al procedimiento que corresponda según su naturaleza, para con cargo a ella, cobrarse las indemnizaciones y multas causadas por el incumplimiento y sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieren corresponderle. El cobro se hará efectivo a través de la dictación del correspondiente Decreto Alcaldicio.

Esta Garantía será restituida, contra solicitud del Oferente adjudicado, una vez efectuada la Recepción Definitiva sin observaciones de la materia de encargo y después de haber procedido a la liquidación del Contrato. Luego de esto se fija un plazo de 10 días hábiles para realizar la entrega del respectivo documento.

ARTICULO N° 32 — PACTO DE INTEGRIDAD

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes. Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo a las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

1. El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
2. El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquier de sus tipos o formas.
3. El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.
4. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.

5. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y el o los contratos que de ellos se derivase.
6. El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
7. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
8. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente, en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

ARTICULO N° 33 — FORMA DE PAGO

La obligación de pago por parte del Departamento de Salud se perfeccionará a partir del Documento de Recepción Conforme del servicio (elaborado por la Unidad Técnica definida previamente), su comunicación a la contraparte, la emisión de la factura por parte de ella y recepción conforme sin observaciones de la factura por parte del Departamento de Salud, momento en el cual se fija el plazo máximo de 8 días corridos para el pago respectivo.

La factura correspondiente a las prestaciones realizadas deberá ser entregada por el proveedor adjudicado en las oficinas del Departamento de Salud, y sólo se pagará junto con la siguiente documentación:

- ✓ Orden de compra respectiva.
- ✓ Recepción conforme emitida por Unidad Técnica.

La solicitud, coordinación, planificación y recepción de los servicios prestados, será de cargo de la Unidad Técnica. La Factura o Boleta será visada por el jefe de dicha unidad para proceder con el proceso administrativo de la Recepción conforme, **DE LO CONTRARIO LA FACTURA RESPECTIVA SERÁ DEVUELTA AL PROVEEDOR.**

En caso de que la Factura presente algún error, el Departamento de Salud dispondrá de 8 días corridos para hacer las observaciones correspondientes al adjudicatario. Éste dispondrá a su vez de 10 días hábiles para subsanar los errores. La nueva factura o Nota de crédito, según sea el caso, sufrirá el mismo trámite formal que el documento original, salvo que, por tratarse de una segunda tramitación, el plazo para su pago será de 20 días corridos desde su recepción conforme.

El documento de pago será emitido en un plazo máximo de 30 días corridos desde la recepción conforme de la factura y deberá ser retirado desde el departamento de Finanzas por un representante legal o por el propio adjudicatario.

ARTICULO N° 34 — DOMICILIO DEL PRESTADOR DE SERVICIO

El prestador del Servicio constituye domicilio en la ciudad de Quillota, para todos los efectos de cualquier acto jurídico que pueda tener con el Departamento de Salud.

BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA "CONTRATO DE SUMINISTRO, GESTIÓN DE HORAS PARA LA RED, I. MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA".

I. BASES TÉCNICAS

ARTICULO N° 35 — OBJETIVO GENERAL

El Departamento de Salud de la Municipalidad de Quillota requiere contratar un Servicio de comunicación multicanal para la Gestión de Horas, para cada uno Centros de Salud de la comuna.

ARTICULO N° 36 — DETALLE DE LOS SERVICIOS

El fin del servicio es proveer a los Centros de Salud un servicio de comunicaciones multicanal (voz, mensajería, correos electrónicos, entre otros) que facilite y optimice los canales de comunicación. Esto es, principalmente, el otorgamiento, agendamiento, cancelación, cambios, recordatorios y confirmación de horas médicas; recordatorio de procesos administrativos y la gestión de listas de espera; información de campañas de prevención y promoción de salud, entre otras.

En el Departamento de Salud de Quillota, existen 84.453 inscritos, distribuidos en nuestros centros de salud.

Cupos diarios en promedio que desean otorgar

Morbilidad citas agendadas mensual	3573
Morbilidad agotada	1810
Morbilidad cancelada	187
Total, llamadas	5.570
Urgencia dental citas agendadas	758
Dentales agotadas	858
Dentales canceladas	21
Total, llamadas	1.637

Total, morbilidad y urgencia dentales 7.207 (llamadas recepcionadas mensualmente)

ARTICULO N° 37 — REQUERIMIENTOS PARA EL SERVICIO

- 3.1 El proveedor deberá iniciar la operación de los servicios contratados dentro de 10 días hábiles a partir de su adjudicación y envío de orden de compra y su aceptación. El proveedor que oferte más días se rechazará su oferta.
- 3.2 El servicio debe incluir todos los costos de tráfico de llamadas entrantes y salientes.
- 3.3 El otorgamiento de horas debe realizarse a través de un número único, que debe ser provisto por el proveedor contratado, garantizando la disponibilidad de este en forma inmediata y hasta el último día de duración del contrato, no debe tener restricción de acceso para los usuarios desde ningún tipo de telefonía (móvil o fija),

incluso, la recepción de llamadas desde aparatos sin saldo disponible. Además, debe incluir configuraciones para cada uno de los Centros de Salud.

- 3.4 El proveedor debe garantizar la comunicación de al menos 20 llamadas en forma simultánea, lo que nos permitirá atender toda la demanda del tráfico de llamadas.
- 3.5 El proveedor debe adoptar las medidas de seguridad necesarias que permitan mantener la confidencialidad de los usuarios del sistema.
- 3.6 El proveedor debe considerar y cumplir con todas las normas técnicas y de políticas públicas que digan relación con los derechos y deberes del paciente.

ARTICULO N° 38 —REQUISITOS GENERALES

- 4.1 El oferente debe contar con plataforma de soluciones y servicios, con funcionalidades específicas para salud, capaz de gestionar de forma automatizada, semi-automatizada y manual, las gestiones de comunicación entre los Centros de Salud y sus respectivos usuarios. Debe contar con opciones que permitan integrar, en forma inmediata, estas funcionalidades con las capacidades de comunicaciones propias del Centro.
- 4.2 La plataforma tecnológica del oferente deberá estar en ambiente de alta disponibilidad y seguridad que garantice la prestación del servicio en forma continua en el tiempo. La plataforma deberá estar disponible todo el año, los 7 días de la semana, 24 horas al día. Solo existirá excepción cuando se realicen actualizaciones de la plataforma, la cual deberá ser acordada previamente con el inspector técnico y en ningún caso podrá ser en un día de operación de los centros de atención de salud.
- 4.3 El oferente debe acreditar experiencia probada en el desarrollo de este tipo de proyectos en redes asistenciales y/o en establecimiento de salud con características similares a las de los Centros de Salud de la Municipalidad de Quillota.
- 4.4 El proveedor contratado debe estar en condiciones de iniciar la operación y procesar los datos que se le entreguen a partir de sus bases de datos actuales, sin que esto signifique deterioro o limitaciones para la prestación de los servicios que se demandan, además debe tener funcionalidades que permitan procesar los datos en las condiciones existentes, realizando los mismos procesos de depuración y validación en línea y, contar con funcionalidades que permitan adecuar los datos disponibles a las condiciones y restricciones que imponen las normativas que aplican al sector salud, para la comunicación a los usuarios. Se deberá considerar contactar a los usuarios en todos los números de teléfono disponibles en estas bases de datos.
- 4.5 La gestión de la información debe considerar las particularidades de Sistema de Salud y contar con opciones específicas para el Modelo de Salud Familiar y para el Sistema de Referencia y Contra-referencia vigente en Chile, y otras particularidades sectoriales que puedan influir en la comunicación con los pacientes en los distintos niveles de atención.
- 4.6 La solución entregada por el oferente debe contar con las funcionalidades y herramientas para poder adecuarse a los procesos propios de cada Centro de Salud, permitiendo la puesta en operación de más de un establecimiento, en simultáneo, con distintas modalidades operativas y diferentes soluciones tecnológicas, asegurando que las interacciones con los usuarios finales y el

tratamiento de la información a realizar por parte del servicio sea la misma en todos los casos.

- 4.7 El proveedor deberá contar con la posibilidad de realizar integraciones entre su plataforma de servicios de comunicaciones y los sistemas de la Red Asistencial, en cualquier momento y a decisión del Centro de Salud, que garantice la actualización de los datos de las atenciones susceptibles de confirmación, en línea, en los sistemas de gestión clínica del cliente. El oferente deberá detallar las capacidades de integración con las que cuenta.

ARTICULO N° 39 —REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- 5.1 El oferente debe contar con plataforma de soluciones y servicios, con funcionalidades específicas para salud, capaz de gestionar de forma automatizada, semi-automatizada y manual, las gestiones de comunicación entre los Centros de Atención Primaria y sus respectivos usuarios.
- 5.2 El oferente debe contar con la posibilidad de integrarse a nivel informático con los sistemas existentes en la Red Asistencial, en forma segura resguardando la confidencialidad de la información entregada por los Centros de Salud.
- 5.3 Las soluciones del oferente deben responder a los Estándares de información del Ministerio de Salud de Chile y contar con opciones que permitan el despliegue de los servicios en el menor plazo posible, sin que esto signifique costos adicionales para el Departamento de Salud.
- 5.4 Las soluciones que implementar deberán cumplir con la normativa vigente en lo que respecta a Derechos y Deberes de los Pacientes. El oferente debe presentar detalle y las particularidades de su solución que dan cuenta de este requerimiento. Se le exigirá a cada oferente realizar una demostración del servicio durante los días hábiles siguientes a la apertura de las ofertas.
- 5.5 El oferente deberá incluir un plan de implementación de la solución, considerando las capacitaciones necesarias para los funcionarios de la municipalidad y de los centros de salud. El oferente deberá disponer de capacitaciones semestrales para los nuevos funcionarios en caso de que la municipalidad lo requiera.
- 5.6 El oferente debe detallar los mecanismos de integración con los que cuenta para dar cuenta de los distintos escenarios. Además, debe indicar en qué plazo puede estar en condiciones de iniciar la operación en modo integrado. Si debe constituir las integraciones, debe especificar los plazos estimados para constituir los mismos.
- 5.7 El oferente debe contar con personal calificado y con experiencia demostrable en este tipo de servicios en instituciones de salud.
- 5.8 Las soluciones del oferente deben responder a los Estándares de información del Ministerio de Salud de Chile y contar con opciones que permitan el despliegue de los servicios en el menor plazo posible, sin que esto signifique costos adicionales para el Departamento de Salud.
- 5.9 Las soluciones a implementar deberán cumplir con la normativa vigente en lo que respecta a Derechos y Deberes de los Pacientes, lo que deberá ser demostrable. El oferente debe presentar detalle y las particularidades de su solución que dan

cuenta de este requerimiento, pudiendo ser requeridos a entregar o realizar pruebas de concepto durante el proceso de evaluación de las ofertas.

ARTICULO N° 40 — REQUISITOS ESPECÍFICOS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO.

- a) El oferente debe estar en condiciones de iniciar la operación de los servicios ofertados en un plazo no mayor 10 días desde su adjudicación y envío de orden de compra y posterior aceptación.
- b) Los servicios deben incluir todos los costos de tráfico de las llamadas entrantes y las salientes.
- c) El servicio de otorgamiento de horas debe permitir que los usuarios llamen a un número único para los Centros de Salud, el cual deberá ser provisto por el oferente, garantizando la disponibilidad de este en forma inmediata y durante la duración del contrato, tanto desde un teléfono fijo o móvil, sin restricción de acceso a la comunicación para los usuarios, permitiendo, incluso, la recepción de llamadas desde aparatos sin saldo disponible.
- d) Los horarios de atención del sistema serán definidos por el Departamento de Salud, sin restricciones o limitaciones de horarios y podrán ser modificables en tiempo real y a discreción completa de cada centro de salud. Es deseable que el sistema permita configuraciones diferentes para cada establecimiento.
- e) El oferente debe garantizar la disponibilidad continua de los recursos de comunicaciones que permitan dar cuenta de toda la demanda de llamadas que pudiera presentarse o requerirse realizar. Para los servicios de otorgamiento de horas se debe considerar la necesidad de canales de comunicación para las situaciones habituales de demanda concentrada en horarios de atención de mañana. El oferente deberá detallar la cantidad de canales de atención que dispondrá para la prestación del servicio requerido, la cantidad de llamadas simultáneas que garantizará y las condiciones y plazos con las cuales hará frente a la demanda estacional o contingente. Se deberá estar en condiciones de realizar pruebas de concepto que permitan comprobar la disponibilidad de los recursos ofertados, durante el proceso de evaluación de las ofertas. La cantidad mínima de llamadas simultáneas para la demanda estimada a garantizar es de 20 (veinte) llamadas.
- f) El servicio de otorgamiento de horas debe permitir agendar, cancelar y consultar las horas disponibles y entregar reportes detallados del total de las llamadas recibidas y procesadas en línea. Los informes deben ser de acceso en línea y en tiempo real y estar disponibles en cualquier momento que los funcionarios de los centros de salud requieran acceso. Como parte de la evaluación se podrá solicitar al oferente la realización de pruebas de concepto que permitan visualizar los mismos en línea y en tiempo real.
- g) El servicio debe considerar el comprobante de horas de atención para todos los Centros de Atención Primaria de la comuna, basado en comunicación mediante mensajería de texto a los teléfonos móviles registrado de los pacientes. Se debe

considerar como mínimo 1 SMS de recordatorio para cada paciente efectivamente agendado. Se podrá exigir al oferente enviar confirmación al paciente mediante llamado telefónico, en caso de que la llamada sea por teléfono fijo.

- h) La plataforma debe estar integrada con servicios de mensajería y correo electrónico permitiendo el envío de mensajes masivos asociados, tanto a los procesos de otorgamiento y de confirmación de horas, cancelaciones, etc., con mensajes específicos y adecuados a cada caso. El envío del mensaje de texto, para el servicio de otorgamiento de horas debe ser en forma simultánea a la comunicación por voz, de la que entregue o cancele la hora.
- i) El oferente dispondrá de un portal con acceso a la información en línea y en tiempo real con los datos de los pacientes, necesaria para la ejecución del servicio que el Departamento de Salud requiere, en función a los procesos en los que se defina contactar a los pacientes.
- j) En todos los casos el oferente deberá utilizar las medidas de seguridad adecuadas para mantener la confidencialidad de cualquier dato a los que acceda. El oferente deberá asumir con el Departamento de Salud las debidas salvaguardas de la información. Toda información registrada durante la operación del servicio respecto a los pacientes son de exclusiva propiedad de la municipalidad. Una vez terminado el contrato el oferente deberá entregar dicha información a la municipalidad en formato que permita su utilización.
- k) El proveedor deberá tener la capacidad de realizar campañas de confirmación en todo horario y en distintos plazos según las necesidades de la Red Asistencial, siendo los plazos variables para cada especialidad o área asistencial y la solución debe considerar opciones de configuración del servicio para las características asistenciales de la institución. Los informes de resultados de las campañas, en todos los casos, deberán estar disponibles en línea y con la posibilidad de hacer seguimiento en tiempo real del resultado de dichas campañas.
- l) El oferente deberá entregar información en línea y en tiempo real respecto de los niveles de contactabilidad logrados de forma diaria, semanal y mensual a través de su portal de acceso para los funcionarios de cada Centros de Atención Primaria.
- m) El sistema o la solución propuesta debe tener la capacidad de trazabilidad de los intentos de contacto y/o llamadas que se realicen/reciban, los cuales deben estar disponibles en caso de que el Departamento de Salud quiera auditar el servicio realizado.
- n) La solución debe manejar los diferentes tipos de contacto (paciente/familiar, etc.) que se pueden generar a partir de los teléfonos que los pacientes suministran para contactarlos. De acuerdo a la normativa vigente, se deben manejar, en forma diferente, los casos en los cuales el teléfono corresponde al usuario o a terceros (familiar a persona de contacto).
- o) El oferente deberá garantizar el contar con distintas alternativas y herramientas que permitan integrarse, con los sistemas de la Red Asistencial, en línea y permitir una actualización automática de los datos, utilizando los estándares de integración del sector. El oferente debe indicar si cuenta con estas funcionalidades o en su defecto, indicar el plazo para desarrollarlas e implementarlas.

- p) En lo referente a los servicios de mensajería de texto SMS, si se incluyen como parte de la oferta, los mismos deben ser parte de una concesión otorgada por SUBTEL y contar con disponibilidad de interconexión con otros operadores. La solución debe generar la evidencia detallada de la emisión, recepción y validez de los antecedentes administrados, guardando la fecha y la hora de la transacción.
- q) El proveedor deberá demostrar la capacidad de entregar reportes de gestión mensual, semanal y diarios, basados en las especificaciones del servicio ofertado. Adicionalmente a los reportes operativos, tácticos y de gestión, se deberá indicar las posibilidades disponibles de gestión de información que brinda el sistema y debe considerar que la calidad de datos puede no ser la óptima e implementar mecanismos de limpieza y validación a su costo.
- r) El oferente deberá poner a disposición de los Centros de Salud, herramientas de acceso en línea, para la gestión, programación y envío de los mensajes, así como, el acceso a reportes en línea, y gestión de usuarios con diferentes roles asociados.
- s) El oferente deberá cumplir y considerar, dentro del servicio entregado, las normas técnicas y de políticas públicas respecto de comunicación, derechos y deberes de los pacientes, las cuales serán entregadas por el Departamento de Salud.
- t) El oferente deberá entregar las facilidades e información solicitada por el Departamento de Salud, en caso de que este último desee verificar la efectividad de la comunicación con los pacientes. Proceso mediante el cual el Departamento de Salud hará una encuesta aleatoria de los pacientes.
- u) Dado los tipos de servicios que se requieren y las características de estos, el oferente deberá estar en condiciones de comenzar la prestación de los servicios a partir de 10 días posteriores a su adjudicación y envío de orden de compra y su aceptación.
- v) El oferente deberá contar con una mesa o central de operaciones, destinada a entregar un soporte y una atención personalizada al Departamento de Salud (7x24). Los oferentes deberán indicar si la misma se encuentra actualmente disponible y los números de teléfono y correos de contacto de la misma.
- w) En los casos que el servicio de visualización de horas agendadas no esté disponible, el oferente deberá describir un plan de contingencia para que los funcionarios de cada centro puedan obtener la información de cada una de las horas agendadas a la brevedad posible.
- x) En caso de que personal a cargo del municipio detecte errores en el funcionamiento del sistema estos deberán notificar al proveedor adjudicado, el cual tendrá un plazo de 48 horas para solucionar dicha deficiencia, emitiendo un breve informe al encargado de la municipalidad, describiendo las causas, impactos y corrección del problema.
- y) Durante la operación del servicio el proveedor deberá disponer de al menos 10 horas de desarrollo mensual no acumulables para incorporar por ejemplo nuevos formularios, visualizaciones de nuevos reportes, entre otros sin costo para la municipalidad.
- z) El oferente deberá disponer de una app móvil para que los funcionarios puedan gestionar la operación del servicio de forma remota si así lo desean.

CUARTO: **CRÉASE** Comisión para Evaluación Técnica de Adjudicación, integrada por los siguientes funcionarios:

- ✓ **Xavier Mendoza Cedeño**, Director Centro de Salud Dr. Miguel Concha, Departamento de Salud de Quillota o quien le subrogue
- ✓ **Perla Jorquera Brito**, Subdirectora de Finanzas, Departamento de Salud o quien le subrogue.
- ✓ **Rogelio Monsalve Masso**, Encargado Centro de Atención Integral Adulto Mayor, Departamento de Salud o quien le subrogue.

QUINTO: **ESTABLÉCESE** que todos los miembros de esta comisión evaluadora son sujetos pasivos, conforme a la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, mientras dure la evaluación de la propuesta.

SEXTO: **DESÍGNASE** como Inspector Técnico del contrato a Sra. **Viviana Arancibia Cantillana**, Técnico Superior en Administración de Empresas, Jefa Unidad Admisión Comunal, Departamento de Salud de Quillota o quien le subrogue.

SÉPTIMO: **ADOpte** el Director Departamento de Salud Municipal las medidas pertinentes para el cumplimiento de esta resolución.

Anótese, comuníquese, dese cuenta.



DIONISIO MANZO BARBOZA
ARQUITECTO
SECRETARIO MUNICIPAL
MINISTRO DE FE



DR. LUIS MELLA GAJARDO
ALCALDE

DISTRIBUCIÓN:

1. SALUD 2. Finanzas SALUD 3. Control Interno 4. Jurídico 5. Administración Municipal 6. Secretaría Municipal.

LMG/DMB/jlm.-