

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES  
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS  
DEPARTAMENTO DE PROPUESTAS PÚBLICAS  
ADMINISTRACIÓN

2635(2)

106521

13441

Aprueba bases de licitación pública y anexos, designa integrantes de Comisión Evaluadora y dispone llamado a propuesta pública para contratar el "SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES" ID N° 2560-73-LP25, del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

DECRETO SECC. 1ª N° 3331 /

LAS CONDES, 26 SEP 2025

OFICINA  
DE  
PARTES

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Lo establecido en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento contenido en Decreto N° 661 del 2024; DFL N°1 del Ministerio del Interior de fecha 9 de mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial de 26 de julio de 2006, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; Las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública, aprobados por la Comisión Revisora de Bases de Licitación; El Certificado emitido por la Directora (S) de Compras Públicas y Gestión de Contratos, de 17 de septiembre de 2025; Lo dispuesto en el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1325, de fecha 26 de agosto de 1991, que designa el cargo de Secretario Municipal; en el Decreto Alcaldicio N°3662/P2024, de fecha 17 de diciembre de 2024, que establece el orden de subrogancia del cargo de Secretario Municipal; en el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1125, de fecha 13 de marzo de 2014, que delega parte de las facultades del Alcalde en el Administrador Municipal; en el Decreto Alcaldicio N°3593/P2024, de fecha 6 de diciembre de 2024, que designa el cargo de Administradora Municipal; y en el Decreto Alcaldicio N°69/P2025, de fecha 15 de enero de 2025, que establece la subrogancia del cargo de Administradora Municipal.

**CONSIDERANDO:**

1. La necesidad de contratar el servicio de una plataforma para la atención al público que concurre a la Municipalidad, además del agendamiento de horas Web y Tótems, lo que permita un mejor servicio hacia los vecinos de la comuna y digitalizar los procesos de atención a público de forma más eficiente, de acuerdo con los requerimientos presentados, a fin de dar cobertura adecuada a las necesidades del servicio.
2. Que, al momento de la adjudicación, la Municipalidad de Las Condes contará con la autorización presupuestaria correspondiente;



3. Que, de conformidad a lo indicado en el artículo 31 del Reglamento de la Ley N°19.886, la unidad técnica responsable efectuó un análisis técnico y económico de los servicios a contratar y se ha verificado la indisponibilidad del servicio a través de los medios indicados en los artículos 28 y siguientes del Reglamento de la Ley N°19.886;
4. Que, según lo establecido en el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Compras, se consultó el catálogo electrónico de Convenio Marco de la Plataforma de Mercado Público de la Dirección de Compras y Contratación Pública, constatándose que lo requerido en la presente licitación no se encuentra disponible, según lo indicado en el certificado emitido por la Directora (S) de Compras Públicas y Gestión de Contratos.
5. Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 28 del Reglamento de la Ley de Compras, el cual establece la consulta a la Plataforma de Economía Circular de Mercado Público de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se deja constancia de que se revisó dicha plataforma y que lo requerido no se encuentra disponible en ella, según lo indicado en el certificado emitido por la Directora (S) de Compras Públicas y Gestión de Contratos.
6. Que, según lo dispuesto en el artículo 166 del Reglamento de la Ley N°19.886, lo requerido en la presente licitación se encuentra incorporado en el Plan Anual de Compras 2025, según lo indicado en el certificado emitido por la Directora (S) de Compras Públicas y Gestión de Contratos.

**DECRETO:**

1. **APRUÉBANSE** las Bases de Licitación Pública y los Anexos del llamado a licitación pública para contratar el “**SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**”, ID N° 2560-73-LP25, del portal [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL).
2. **LLÁMASE** a licitación pública para contratar el “**SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**”, ID N° 2560-73-LP25, del portal [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL), de acuerdo con las Bases Administrativas, Técnicas y los Anexos que forman parte integrante del presente decreto.
3. Las Bases de Licitación y los Anexos estarán a disposición de los oferentes en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25.
4. Podrán participar en la licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el Reglamento de la Ley N°19.886, y que se encuentren hábil e inscritos en el Registro de Proveedores y que cumplan con los requerimientos establecidos en dicho Reglamento y en las presentes Bases. Podrán participar Uniones Temporales de Proveedores siempre que cumplan con los requisitos legales.
5. Los interesados podrán efectuar consultas a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) dentro del plazo fijado en la Ficha Electrónica del Portal, de acuerdo con lo establecido en el punto A.1. de las Bases de Licitación. Las respuestas y eventuales aclaraciones estarán a disposición de los interesados dentro del plazo indicado en las Bases y fijado en la Ficha Electrónica del presente proceso licitatorio.
6. Los oferentes deberán subir al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25, los Antecedentes Administrativos, su Oferta Técnica y Oferta Económica hasta el día y hora señalado por la Municipalidad en el punto A.1.4. de las Bases de Licitación y el portal.



7. Las Ofertas Económicas serán abiertas el día y hora que se señale el punto A.1.4 de las Bases de Licitación y en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en el ID N°2560-73-LP25, sólo de aquellos oferentes que hayan sido habilitados para continuar en el proceso, de acuerdo con lo señalado en el punto A.4.4. de las Bases.

8. **DESÍGNASE** como integrantes de la Comisión Evaluadora a las siguientes personas, de acuerdo con lo establecido en el punto A.4.5. de las Bases Administrativas:

**En calidad de titulares:**

- a. **Juan Gutiérrez Collinao**, funcionario del Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dependiente de la Administración Municipal de la Municipalidad de Las Condes;
- b. **Alejandro Suarez Astudillo**, funcionario del Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dependiente de la Administración Municipal de la Municipalidad de Las Condes;
- c. **Carlos Ulloa Retamal**, funcionario del Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dependiente de la Administración Municipal de la Municipalidad de Las Condes.

**En calidad de suplentes:**

- a. **Juan Barraza Riquelme**, funcionario del Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dependiente de la Administración Municipal de la Municipalidad de Las Condes;
- b. **Roberto Llanca Cisternas**, funcionario del Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dependiente de la Administración Municipal de la Municipalidad de Las Condes;
- c. **Alejandro Meriño Figueroa**, funcionario del Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dependiente de la Administración Municipal de la Municipalidad de Las Condes.

9. **NOTIFÍCASE** el presente Decreto Alcaldicio a los miembros de la comisión antes individualizados a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y regístrese en el sistema institucional del Lobby.

10. **PUBLÍQUESE** el llamado a licitación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25

**POR ORDEN DE LA SEÑORA ALCALDESA:**

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



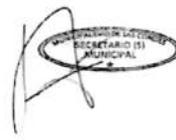
**ADMINISTRADORA MUNICIPAL**



**SECRETARIO MUNICIPAL**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Dirección de Control
- Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos
- Depto. de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Tesorería Municipal
- Oficina de Partes



**MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**

**PROPUESTA PÚBLICA**

**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

**ID N°2560-73-LP25**

## A. BASES ADMINISTRATIVAS

### “SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”

ID N°2560-73-LP25

#### A.1. INTRODUCCIÓN

Las presentes bases regulan los aspectos administrativos, técnicos, económicos y legales de la Licitación Pública “**SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**”, ID N°2560-73-LP25 del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y los antecedentes para dimensionar el requerimiento objeto de esta licitación, de manera que los proponentes puedan definir su mejor oferta y los esfuerzos que deberán contemplar en la ejecución del contrato, en caso de ser adjudicados.

El proceso de licitación está orientado a obtener óptimas condiciones técnicas y económicas por parte del contratista. Se espera idoneidad y capacidad técnica de las personas o empresas y de sus equipos profesionales, así como, capacidad para asegurar que el o los oferentes que se adjudiquen, se ajusten a los requisitos que esta Municipalidad ha especificado para su operación. En términos económicos, se espera recibir ofertas ventajosas dentro de los precios de mercado, conforme se desprenda de la evaluación de las ofertas económicas.

La presente licitación, se adjudicará en su totalidad a un solo proveedor, que será quien obtenga el mayor puntaje según los criterios de evaluación señalados en el **Anexo N°4 “Metodología y Pauta de Evaluación”**.

#### A.1.2. Objetivos

El objetivo de este proceso de licitación es contratar el servicio de una plataforma para la atención al público que concurre a la Municipalidad, además del agendamiento de horas Web y Tótems, lo que permita un mejor servicio hacia los vecinos de la comuna y digitalizar los procesos de atención a público de forma más eficiente, por un **período de 36 meses**, de acuerdo con las características, condiciones y requerimientos contenidos en las Bases Técnicas.

##### A.1.2.1. Objetivos Específicos

La Municipalidad requiere un servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems, que considere al menos lo siguiente:

- a. Plataforma de Gestión de Filas.
- b. Portal público donde los vecinos puedan tomar horas a través de un agendamiento de horas web, tanto para horas presenciales como virtuales.
- c. Servicio de mensajería de confirmación y recordatorio de Horas Reservadas a través de WhatsApp.
- d. Capacitación de administradores y usuarios para el uso de la plataforma.
- e. Servicio de tótems y sus complementos.
- f. Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de Gestión de Filas, servicio de mensajería y tótems.
- g. Provisión de monitores, pantallas o televisores.

Este servicio específicamente será utilizado para gestionar números de atención de nuestros vecinos en tramites presenciales en diferentes unidades municipales, que se detallan en las presentes bases.

Además, contempla agendamiento web, que será provisto por el oferente adjudicatario, con un servicio de mensajería de confirmación y recordatorio por WhatsApp.

El adjudicatario deberá proveer los tótems, monitores, pantallas y/o televisores, según su oferta técnica.

Todos los equipos o hardware que formen parte de su propuesta deberán ser nuevos sin uso al momento de la instalación y deberán estar garantizados durante toda la vigencia del contrato, los

que deberán ser instalados, configurados y puesto en marcha por el contratista. Al término del contrato los equipos deberán ser desinstalados y retirados por el contratista.

El software gestor de filas, agendamiento web y mensajería por WhatsApp, deberá ser instalados y configurados por el contratista y así como sus actualizaciones en caso de que lo hubiera.

#### A.1.3. Presupuesto del Contrato.

El monto referencial del contrato es de **\$242.000.000.-impuestos incluidos**, en caso de ser aplicables.

#### A.1.4. Cronograma licitación.

Las etapas y plazos de la presente licitación, en concordancia con lo señalado en la ficha electrónica del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), serán los siguientes:

Publicación de la Licitación	Una vez que se encuentre totalmente tramitado el Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases de Licitación.
Inicio de Preguntas:	A contar de la fecha de publicación del Decreto Alcaldicio que aprueba las presentes Bases de Licitación.
Final de Preguntas:	A las 12:00 horas del 10° día (corrido), contado desde la fecha de inicio de preguntas.
Fecha de publicación de respuestas:	A las 20:00 horas del 10° día corrido contado desde la fecha final de preguntas. La Municipalidad podrá aumentar los plazos establecidos en este punto, según la cantidad de preguntas que se reciban a través del foro, como se indica a continuación: <b>Hasta 50 preguntas:</b> el plazo se podrá prorrogar hasta en 5 días corridos; <b>Entre 51 y 150 preguntas:</b> el plazo se podrá prorrogar hasta en 7 días corridos; <b>Entre 151 y 300 preguntas:</b> el plazo se podrá prorrogar hasta en 10 días corridos; <b>Más de 300 preguntas:</b> el plazo se podrá prorrogar hasta en 15 días corridos; En cualquier caso, la nueva fecha de publicación de respuestas será debidamente informada en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , en el ID de la licitación
Fecha de cierre de recepción de las ofertas:	<b>A las 15:01 horas del 30° día corrido</b> , contado desde la publicación del llamado a Licitación y sus correspondientes Bases de Licitación en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> En caso de que la Municipalidad prorrogue el plazo para la publicación de respuestas, el plazo para la apertura electrónica de los antecedentes administrativos y oferta técnica se aumentará hasta en el mismo número de días, lo cual será debidamente informado en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , en el ID de la licitación.
Fecha y hora del acto de Apertura de los Antecedentes Administrativos, Oferta Técnica y Económica	<b>A las 15:30 horas</b> del día de cierre de recepción de las ofertas.
Plazo para evaluación de los Antecedentes Administrativos, Oferta Técnica y Económica	Dentro de los 15 días corridos, contados desde la fecha del Acto de Apertura de los Antecedentes Administrativos, Oferta Técnica y Económica
Fecha de Adjudicación	Dentro de los 60 días corridos contado desde la fecha del Acto de Apertura de los Antecedentes Administrativos, Oferta Técnica y Económica
Plazo para la firma del Contrato	Hasta el día 25° día hábil contado desde la notificación del Decreto Alcaldicio de Adjudicación en el portal, teniendo presente lo dispuesto en el punto A.6.1.
<b>NOTAS:</b>	

Los plazos referidos al proceso licitatorio se entenderán en días corridos, salvo que expresamente se refieran a días "hábiles" (entendiéndose por inhábiles los días sábado, domingos y festivos). Cuando el vencimiento de estos plazos recaiga en día inhábil, este se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente al vencimiento.

Todas las notificaciones que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la ley y en virtud del Reglamento, incluso respecto de la resolución de adjudicación, con la sola excepción de las que dicen relación con lo dispuesto en el Capítulo V, se entenderán realizadas luego de las 24 horas transcurridas desde que la Municipalidad publique en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) el documento, acto o resolución objeto de la notificación.

#### **A.1.5. Normas y documentos que rigen la licitación**

Esta Licitación Pública se regirá en todo momento por lo dispuesto en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento; la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, en lo que sea pertinente; la Ley N°19.880 sobre Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado; La Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; El Código del Trabajo; La Ley N°16.744 sobre Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; los Decretos del Ministerio de Salud que correspondan, las Ordenanzas Municipales y sus posteriores modificaciones de la comuna de Las Condes; y los Reglamentos, Ordenanzas, Manuales y/o Disposiciones y, en general, todas las Normas y Leyes que tengan relación con la materia de la presente licitación.

**Asimismo, la presente licitación se regirá por los siguientes documentos según el orden de prelación que se señala a continuación:**

- a. Modificaciones a las Bases y Aclaraciones de Oficio, si las hubiere.
- b. Bases Administrativas y sus Anexos.
- c. Bases técnicas.
- d. Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases y llama a Licitación.
- e. Respuestas a las Consultas, si las hubiere.
- f. Oferta del o los proponentes.
- g. Decreto Alcaldicio de Adjudicación.
- h. Contrato
- i. Orden de Compra

**En relación con la Oferta Económica el orden de prelación es el siguiente:**

- a. Precios indicados en Anexo N°3, denominado "Oferta Económica"
- b. Precios indicados en Anexo N°3-A denominado "Precios Unitarios"
- c. Oferta Económica ingresada a la ficha del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Los interesados en conocer y obtener los documentos señalados anteriormente podrán hacerlo accediendo al sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) adquisición ID N°2560-73-LP25.

#### **A.1.6. Consultas, aclaraciones y modificaciones a las Bases.**

Los interesados podrán formular consultas sobre las Bases de Licitación ingresándolas en el foro del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en la adquisición ID N°2560-73-LR25 dentro del plazo fijado en el punto A.1.4. de las presentes Bases.

La Municipalidad responderá las consultas y hará las aclaraciones procedentes a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en el ID N°2560-73-LP25 dentro del plazo señalado en el punto A.1.4. de las presentes Bases de Licitación. Dichas respuestas y aclaraciones, para todos los efectos, se entenderán forman parte integrante de la documentación de la presente licitación.

Además, la Municipalidad de Las Condes, en caso de corresponder y, solo hasta el cierre de las ofertas, podrá modificar las Bases de Licitación mediante Decreto Alcaldicio

## **A.2. GARANTÍAS**

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

En atención al monto estimado del presente contrato y de conformidad a lo señalado en el Artículo 11 de la Ley 19.886, no se requerirá la presentación de Garantía de Seriedad de la oferta.

### **A.2.2. Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato**

Con el objeto de asegurar su fiel y oportuno cumplimiento, el adjudicatario deberá entregar una Boleta de Garantía Bancaria a la Vista, Vale Vista Bancario, Póliza de Seguro de Garantía, Certificado de Fianza o cualquier otro instrumento pagadero a la vista y de carácter irrevocable que **asegure el cobro de la garantía o caución de manera rápida, efectiva y a primer requerimiento.**

Esta garantía se entregará para caucionar el cumplimiento de todas las obligaciones que se imponen al adjudicatario, pudiendo ser ejecutada unilateralmente por la vía administrativa por parte de la Municipalidad. Dicha garantía asegura, además, el cumplimiento y pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratista y el o los subcontratistas, que prestan sus servicios en virtud de la presente licitación a la Municipalidad de Las Condes, así como el pago de las multas que se cursen durante la vigencia del contrato. En caso de no pago de las multas cursadas, en el plazo señalado, y no existiendo pagos pendientes para efectos de su descuento, se podrá ejecutar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, de la que se descontará el monto de las multas y se devolverá la diferencia al contratista, si correspondiera.

Esta garantía deberá ser pagadera en Santiago, a favor de la Municipalidad de Las Condes, **Rut N°69.070.400-5.**

La garantía podrá ser tomada por un tercero a nombre del adjudicatario y otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar, tal como lo establece el inciso tercero del artículo 121 del Reglamento de Compras. Esta garantía no podrá hacerse extensiva a otro contrato ni la de otro contrato extensivo a éste. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Esta garantía deberá ser presentada por el adjudicatario dentro de los 10 días hábiles siguientes contados desde la notificación del Decreto Alcaldicio de Adjudicación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). En caso de otorgarse físicamente deberá presentarse en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Las Condes, ubicada en Av. Apoquindo N°3.400, primer piso, comuna de Las Condes, en sobre cerrado, indicando el ID de la licitación y dirigida a la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos. Tratándose de garantías otorgadas electrónicamente, estas deberán enviarse al correo [contratosdcp@lascondes.cl](mailto:contratosdcp@lascondes.cl) indicando el ID de la licitación en el asunto. Si el plazo señalado vence en día inhábil (sábado, domingo o festivo), se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Si el adjudicatario no cumple con la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, la Municipalidad podrá adjudicar la licitación al oferente siguiente mejor evaluado o llamar a una nueva licitación. Adicionalmente, la Municipalidad hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta, quedando este valor a beneficio Municipal.

Tratándose de Pólizas de Seguro de Garantía y certificado de fianza, el adjudicatario no podrá ponerle término o modificarla unilateralmente sin el consentimiento escrito de la Municipalidad de Las Condes. Dichos instrumentos no podrán contener ninguna cláusula de arbitraje, ni podrán limitar su ejecución a aplicación de multas, o demás medidas establecidas en las presentes bases de licitación.

Será responsabilidad del contratista realizar los trámites pertinentes para mantener vigente la garantía en caso de que procediere la prórroga o renovación del contrato. Además, en caso de que esta fuera ejecutada, el Contratista deberá reemplazar la garantía por una que cumpla con los términos y condiciones establecidos en las presentes bases de licitación.

El Contratista tendrá un plazo de 10 días hábiles previo al vencimiento de la garantía originalmente entregada, para reemplazarla por una que cubra la nueva vigencia más 60 días hábiles contados desde la fecha prevista para el término del contrato. En caso de ejecución, el plazo de 10 días hábiles se contará desde dicha ejecución.

Vencido los plazos establecidos en el párrafo anterior sin que se presente la nueva garantía, procederá el término anticipado del contrato, conforme lo dispuesto en el punto A.6.5.2.

#### **A.2.2.1. Glosa**

La glosa deberá expresar que el objeto es *"Garantizar el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores de la Licitación ID N°2560-73-LP25"*.

En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.

#### **A.2.2.2. Monto y Plazo de Duración**

El monto de la Garantía de "Fiel Cumplimiento de Contrato" será la suma equivalente a un **5% del precio final neto** ofertado por el Adjudicatario. **Se entenderá por precio final neto** el monto ofertado por el adjudicatario en el Anexo N°3 "Oferta Económica" menos la aplicación de impuestos a que esté afecto, de corresponder.

La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento deberá otorgarse por todo el plazo de duración del contrato hasta 60 días hábiles después de la fecha prevista para su término, según lo establecido en el punto A.6.4.1. En consecuencia, será responsabilidad del contratista mantenerla vigente durante todo ese periodo y de reemplazarla y/o renovarla en caso de renovación o prórroga del contrato o si esta fuera ejecutada, de conformidad con lo establecido en las presentes bases de licitación.

En caso de que el instrumento que se presente exprese su monto en Unidades de Fomento, se considerará para determinar su equivalente en pesos (\$), el valor de la Unidades de Fomento a la fecha de emisión del referido Decreto.

#### **A.2.2.3. Casos en que se podrá hacer Efectiva la Garantía**

La Municipalidad podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato en los siguientes casos:

- a. Por término anticipado de contrato establecidos en los literales b), d), e), h), i), j), k), l), m), del punto A.6.5, y las causales establecidas en el punto A.6.5.2
- b. No pago de multas en el plazo indicado para ello en las presentes bases de licitación, y en el evento de no existir estado de pagos pendientes respectivo, donde realizar descuento de dichas multas.
- c. Por incumplimiento de obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratista.

#### **A.2.2.4. Devolución de la Garantía**

La Tesorería Municipal será responsable de la custodia de la garantía entregada y deberá restituirla al Contratista una vez transcurridos los plazos establecidos en el punto A.2.2.2, siempre que se haya verificado el cumplimiento íntegro de sus obligaciones contractuales y se encuentre aprobado el informe de liquidación, conforme a lo dispuesto en el punto A.6.5.3 de las presentes Bases.

### **A.3. DE LAS OFERTAS**

#### **A.3.1. Quienes Pueden Participar en la Licitación**

Podrán participar en la licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el Reglamento de la Ley N°19.886, y que **se encuentren hábil e inscritos en el Registro de Proveedores** y que cumplan con los requerimientos establecidos en dicho Reglamento y en las presentes Bases.

Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores 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, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal o que no se encuentren habilitados para contratar con los Órganos del Estado, según lo dispuesto en la Ley N°19.886; Decreto ley N°211, de 1973; Ley N°20.393 y Ley N°21.595, para lo cual se considerará la "Declaración jurada de requisitos para ofertar", la cual será generada completamente en línea a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en el módulo de presentación de las ofertas.

Para la presentación de las ofertas, los oferentes deberán cumplir los requerimientos mínimos obligatorios especificados en los puntos A.4.1., A.4.2. y A.4.3. de las presentes Bases, según corresponda. En consecuencia, aquellos oferentes que no cumplan con estos requerimientos mínimos obligatorios especificados en dichos puntos cuya omisión ocasiona la inadmisibilidad, no serán evaluados y, por tanto, quedarán marginados de la licitación.

#### **A.3.2. De la Forma de Presentar la Oferta**

Cada oferente **deberá presentar una sola oferta** a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25. La oferta se compone de los antecedentes administrativos, técnicos y económicos solicitados en estas bases.

Los anexos deben ingresarse en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) como "Documento Anexo", en el



ícono respectivo, completando por los oferentes el formulario disponible hasta el día y hora señalado en el punto A.1. de las Bases de Licitación.

La "Oferta Económica" corresponde al valor total contenido en el Anexo N°3, expresado en pesos, con impuestos incluidos, si aplican, el que debe subirse al portal, ID N°2560-73-LP25, como "Documento Anexo", en el ícono "Anexos Económicos".

**En el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) el oferente deberá ingresar el mismo valor ofertado en el Anexo N°3, pero sin impuestos. En caso de discrepancia, primará el valor indicado en el Anexo N°3 para los efectos de la evaluación y adjudicación.**

Si por fuerza mayor o caso fortuito no se puede abrir ofertas, oportuna y electrónicamente ingresadas, la Municipalidad de Las Condes podrá fijar una nueva fecha y hora para realizar dicho acto. Los oferentes deben constatar que el envío de su Oferta Técnica y Económica, a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), se realizó con éxito, incluyendo el previo ingreso de los formularios y documentos requeridos.

Para ello debe verificar el posterior despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho sistema, el cual puede ser impreso por el oferente para su resguardo.

Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases.

Excepcionalmente, cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, el oferente deberá acreditar lo anterior mediante el correspondiente certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas, el cual deberá ser solicitado, por éste, por las vías que informe dicho Servicio, dentro de las 24 horas siguientes al cierre de la recepción de las ofertas. Los oferentes afectados tendrán un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad por la Dirección de Compras Públicas, para la presentación de sus ofertas fuera del Sistema de Información.

En el Acto de Apertura de los "Antecedentes Administrativos y Técnicos", se dejará constancia de los oferentes que acompañaron la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas.

#### **A.3.3. Costo de la Presentación**

Serán de cargo del oferente todos los gastos directos e indirectos asociados a la preparación y presentación de su oferta. De esta forma, la Municipalidad en ningún caso será responsable de dichos gastos.

#### **A.3.4. Moneda de la Oferta**

Los valores contenidos en el Anexo N°3, "Oferta Económica" serán en pesos, con impuestos de corresponder.

En el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) el oferente deberá ingresar el mismo valor ofertado en el Anexo N°3, pero sin impuestos.

#### **A.3.5. Validez de la Oferta**

La oferta permanecerá vigente hasta **120 días corridos** contados desde la Apertura de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica.

Este plazo podrá ser prorrogado por la Municipalidad, antes de la fecha de su expiración, si así por razones fundadas se estima pertinente, lo que se comunicará a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) al ID N°2560-73-LP25.

### **A.4. DE LA RECEPCIÓN Y APERTURA DE OFERTAS**

La apertura de la oferta se realizará en una etapa a través del Portal, de acuerdo con los plazos indicados en el punto A.1.4 de las presentes Bases de Licitación, en concordancia con lo indicado en la ficha electrónica del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

#### **A.4.1. Antecedentes Administrativos que deben presentar los oferentes.**

Los oferentes deberán subir al Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25, los siguientes "Antecedentes Administrativos":

**a. Persona natural o persona jurídica**

Formulario Antecedente	Descripción
Anexo N°1	"Identificación del Oferente" debidamente completado
Anexo N°2	"Declaración jurada de Aceptación de las Bases", debidamente completado
Anexo N°5	"Declaración jurada ausencia conflictos de interés e inhabilidades para contratar", debidamente completado

Sin perjuicio de lo señalado en el presente literal, se considerarán como parte de la oferta presentada, los antecedentes que consten en la ficha electrónica del proveedor en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**b. Unión temporal de proveedores (UTP)**

Formulario o Antecedente	Descripción
Anexo N°1-A	"Identificación del Oferente Unión Temporal de Proveedores" ("UTP"), debidamente completado por el representante de la UTP.
Anexo N°2	"Declaración jurada de Aceptación de las Bases", debidamente completado por el representante de la UTP.
Anexo N°5	"Declaración jurada ausencia conflictos de interés e inhabilidades para contratar", debidamente completado por el representante de la UTP.
Anexo N°5-A	"Declaración jurada de independencia de la oferta", debidamente completado por el representante de la UTP.
Escritura de acuerdo de UTP	Escritura Pública donde conste el acuerdo para participar de esta forma, salvo si fuesen adquisiciones inferiores a UTM 1.000.- en cuyo caso la unión podrá materializarse por instrumento público o privado. La UTP deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el art.51 y siguientes de la Ley N°19.886, así como en los arts.180 y siguientes del Reglamento de Compras Públicas.  <b>La omisión de la <u>Escritura de acuerdo de UTP</u> implicará la inadmisibilidad de la oferta. Lo mismo ocurrirá en caso de verificarse cualquiera de las circunstancias previstas en los artículos 53 y 54 de la Ley N°19.886, así como las descritas en los artículos 182 y 183 del Reglamento.</b>

**A.4.2. Oferta Técnica**

Los oferentes deberán subir al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25, los siguientes "Antecedentes Técnicos", que constituyen su Oferta Técnica:

Formulario o Antecedente	Descripción
Anexo N°6	"Declaración Jurada programas de integridad", debidamente completado.  En el presente Anexo los oferentes deberán declarar si cuentan con programas de integridad que sean conocidos por su personal o no.  Para estos efectos se entiende por programas de integridad un conjunto de instrumentos o herramientas que fomenten entre sus

	<p>trabajadores un comportamiento apegado a los valores que contribuyen a instalar estándares de integridad, fortaleciendo una conducta ética que permita combatir la corrupción.</p> <p>Para acreditar este factor, los oferentes deberán acompañar el documento que respalde el programa de integridad. Además, deberá acreditar que este es conocido por su personal y/o trabajadores, acompañando el antecedente que dé cuenta de su difusión efectiva, tales como: copia de correo electrónico masivo, comunicado interno, publicación en el sitio web institucional, inclusión en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad, u otro medio equivalente.</p> <p>En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores, cada miembro de esta deberá completar el presente formulario.</p> <p>En el caso de los oferentes que sean persona natural, el presente criterio se evaluará de la siguiente manera: se le asignará el correspondiente puntaje, si acredita haber cursado capacitaciones, diplomados o cursos en materias de compliance o integridad, mediante documentos fidedignos tales como certificados, etc. Sólo se le otorgará puntaje a aquel oferente persona natural que acredite el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente párrafo.</p> <p><b>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos.</b></p>
Anexo N°7	<p>Formulario <b>Anexo N°7</b> denominado “<b>Experiencia del Oferente</b>”, el que resumirá la experiencia acreditada por los documentos que se señalan en el párrafo siguiente.</p> <p>En el formulario indicado se deberá detallar la experiencia nacional y/o internacional que posea el oferente, en el rubro de servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems, que hayan prestado satisfactoriamente en entidades públicas o privadas, durante el período de tiempo comprendido entre el 01 de enero de 2021 y hasta la fecha de cierre de recepción de ofertas.</p> <p>Para efectos de evaluación se aceptará la presentación de experiencia con fecha anterior al período señalado, siempre y cuando conste que dichos servicios fueron prestados dentro del período solicitado en el párrafo anterior.</p> <p>Para acreditar la experiencia declarada y ser considerados en la evaluación, los oferentes deberán acompañar Certificados de Prestaciones Satisfactorias de Servicios, otorgados por quién contrató los servicios del oferente, que den cuenta de lo anterior, para lo cual podrá utilizar para tales efectos el certificado tipo contenido en el Anexo N°8. En caso de emplear un formato distinto, este deberá incluir, como mínimo, los requisitos establecidos en dicho anexo.</p> <p><b>En caso de que se omita o no se presente debidamente el formulario solicitado en el presente numeral, no podrán ser solicitado de conformidad al punto A.4.6. de las presentes bases y se evaluará con 0 puntos.</b></p>
Anexo N°8	<p>Formulario <b>Anexo N°8</b> denominado “<b>Plazo para Implementación y del Sistema y Nuevos Equipos</b>”, debidamente completado.</p> <p>El plazo de instalación e implementación del servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems será el ofertado por el adjudicatario, el que <b>no podrá ser superior a 45 días hábiles ni menor a 15 días hábiles</b> contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación del Decreto Alcaldicio que aprueba el Contrato a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>. En caso de ofertar un plazo mayor al señalado, su oferta se declarará inadmisibles.</p> <p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el formulario solicitado en el presente numeral, no podrá ser solicitado de conformidad al punto A.4.6. de las presentes bases, no pudiendo continuar con el presente proceso y debiendo ser declarada inadmisibles la oferta.</p>

Anexo N°4	<p>Formulario <b>Anexo N°4-A</b> denominado <b>“Cumplimiento de requerimientos mínimos”</b>, debidamente completado.</p> <p><b>El oferente deberá presentar el anexo 4-A</b>, donde indicará en que parte de su propuesta técnica se encuentra comprendidos los requisitos mínimos requeridos en las bases técnicas, para efectos de verificar por la Comisión Evaluadora que cumple con la totalidad de requerimientos técnicos exigidos en las respectivas Bases técnicas. Se evaluará conforme a la pauta de evaluación del Anexo N°4.</p> <p>Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</p> <p>La Municipalidad podrá comprobar y exigir que se acredite la existencia, validez, veracidad y/o atingencia de lo declarado y la documentación presentada, en cualquier etapa de este proceso licitatorio y durante la vigencia del contrato. Durante la etapa de evaluación, en caso de detectar alguna inconsistencia en los antecedentes acompañados por algún oferente, su oferta será declarada inadmisibles.</p>
Buen comportamiento Base en Mercado Público	<p>Dentro de los subcriterios de evaluación, se asignará el puntaje que señale el Anexo N°4, a los oferentes que cuenten con “Buen Comportamiento Base en Mercado Público”. Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos.</p>
Certificado ISO 9001	<p>Dentro de los subcriterios de evaluación, se asignará el puntaje que señale el Anexo N°4, a los oferentes que cuenten con “Certificación ISO 9001”. Para estos efectos se considerará la información que proporcione el Proveedor en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, siendo necesario que el oferente adjunte certificado para estos efectos.</p>

La Municipalidad podrá comprobar y exigir que se acredite la existencia, validez, veracidad y/o atingencia de lo declarado y la documentación presentada, en cualquier etapa de este proceso licitatorio y durante la vigencia del contrato. Durante la etapa de evaluación, en caso de detectar alguna inconsistencia en los antecedentes acompañados por algún oferente, su oferta será declarada inadmisibles y no podrá continuar en el presente proceso licitatorio.

#### A.4.3. Oferta Económica

Los oferentes deberán subir al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) ID N°2560-73-LP25, los siguientes documentos de su Oferta Económica:

Formulario	Descripción
Anexo N° 3	<p><b>“Oferta Económica”</b>, debidamente completado.</p> <p><b>El formulario tiene carácter de esencial y, en caso de que se omita o no se presente debidamente, la oferta será declarada inadmisibles.</b></p>
Anexo N° 3-A	<p><b>“Precios Unitarios”</b>, debidamente completado.</p> <p><b>El formulario tiene carácter de esencial y, en caso de que se omita o no se presente debidamente, la oferta será declarada inadmisibles.</b></p>

#### A.4.4. De la apertura de los antecedentes administrativos y oferta técnica

La apertura de las ofertas se realizará en **1 etapa**, a través del portal, en la fecha y hora establecido en el punto A.1.4. de las presentes Bases de Licitación, quedando a disposición de los oferentes.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas. Así, los oferentes deben constatar que el envío de su Oferta Técnica y Económica, a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y documentos requeridos. Para ello debe verificar el posterior despliegue automático del “Comprobante de Envío de Oferta” que se entrega en dicho sistema, el cual puede ser impreso por el oferente para su resguardo.

Excepcionalmente, cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, el oferente deberá acreditar lo anterior mediante el correspondiente certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas, el cual deberá ser solicitado, por éste, por las vías que informe dicho Servicio, dentro de las 24 horas siguientes al cierre de la recepción de las ofertas. Los oferentes afectados tendrán un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad por la Dirección de Compras Públicas, para la presentación de sus ofertas fuera del Sistema de Información.

Sin perjuicio de lo anterior, los oferentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas, a través del Sistema de Información.

Los miembros de la comisión Evaluadora deberán dar cumplimiento a la obligación establecida en el art.35 nonies de la Ley N°19.886, suscribiendo la declaración jurada de ausencia de conflictos de intereses y confidencialidad, la cual se publicará en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

#### **A.4.5. Comisión Evaluadora**

Los Antecedentes Administrativos, Ofertas Técnicas y Económicas, serán analizados por una comisión integrada por **tres funcionarios del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, quienes serán designados por Decreto Alcaldicio con anterioridad a la apertura de las ofertas técnicas.

La Comisión verificará que se cumplan los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en las Bases y la consistencia de la Oferta Económica, para este fin podrá, entre otros, sin que la enumeración sea taxativa: calificar toda la documentación presentada, evaluar las ofertas, responder las observaciones y reclamos presentados por los oferentes, si los hubiera.

Si algún oferente no cumpliera con los requerimientos mínimos obligatorios especificados en los puntos A.4.1., A.4.2. y A.4.3. de las presentes Bases, según corresponda. En consecuencia, aquellos oferentes que no cumplan con estos requerimientos mínimos obligatorios especificados en dichos puntos cuya omisión ocasiona la inadmisibilidad, no serán evaluados y, por tanto, quedarán marginados de la licitación. Al contrario, aquellos oferentes que cumplan con los requerimientos mínimos obligatorios exigidos serán evaluados conforme a los parámetros del Anexo N°4.

La Comisión Evaluadora (la "Comisión") emitirá un primer informe, el que contendrá la Evaluación de la Oferta Técnica y Antecedentes Administrativos, en el que indicará las ofertas que han cumplido con los requerimientos de las Bases para proceder a la apertura de las Ofertas Económicas y un segundo informe y final, que contendrá la el análisis y Evaluación de las ofertas Económicas presentadas, de acuerdo con lo señalado en el Anexo N°4 "Metodología y Pauta de Evaluación"; establecerá el orden de prelación de las mismas, de acuerdo al método de evaluación indicado en el punto A.4.7. de las presentes Bases, contendrá los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación; la proposición de adjudicación a la Alcaldesa para su decisión; informará las ofertas que no han sido evaluadas por no haber cumplido los requerimientos de las Bases, correspondiendo posteriormente dejar constancia de la inadmisibilidad en el respectivo informe y deberá referirse a las materias señaladas en el art. 57 del Reglamento de Compras.

Cuando el monto ofertado por el proponente que obtenga el mayor puntaje en su evaluación supere en más de un 30% el monto indicado en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y que se entiende como monto estimado del contrato, el informe final deberá contemplar las razones técnicas y económicas que justifiquen dicha diferencia. En este caso la Comisión deberá mantener los antecedentes para su revisión y control posterior.

Asimismo, sólo se considerarán para efectos de la evaluación, los antecedentes que hayan sido solicitados en las presentes bases. Serán declaradas inadmisibles las ofertas cuando se presenten documentos y/o antecedentes que condicionen, modifiquen o contradigan los requerimientos técnicos, administrativos y/o económicos de éstas.

#### **A.4.6. Solicitud de Aclaraciones o Antecedentes Omitidos**

Durante el proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora podrá requerir a los oferentes aclaraciones o antecedentes omitidos respecto de sus respectivas propuestas, las que se efectuarán a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), de conformidad a lo establecido en el Artículo 56 del Reglamento de la Ley N°19.886.

Las respuestas a esta solicitud deberán subirse al mismo portal dentro de las 48 horas siguientes contadas desde la notificación del requerimiento al oferente a través del portal. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho sistema durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

Estos requerimientos no podrán alterar la esencia de las ofertas, ni violar los principios de igualdad entre los oferentes y estricta sujeción a las bases.

La solicitud deberá recaer únicamente en errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases, de igualdad entre los oferentes y se informe de dicha solicitud a través

del "Sistema de Información de las Compras y Contrataciones de los Organismos Públicos" según corresponda, al resto de los oferentes.

Asimismo, se 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 no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

En estos casos el oferente será evaluado de conformidad a lo establecido en el Anexo N°4, asignándole un menor puntaje en el criterio "Cumplimiento de Requisitos Formales".

#### A.4.7. Método para la Evaluación

La evaluación de las ofertas se efectuará previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en las Bases.

ITEM	PUNTAJE
OFERTA ECONÓMICA	80
OFERTA TÉCNICA	19
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	1

Para efectos del proceso de evaluación de ofertas, el oferente deberá considerar el Anexo N°4 "Metodología y Pauta de Evaluación" en el cual se detalla la metodología y pautas de cada uno de los criterios antes señalados.

El puntaje por concepto de "Cumplimiento de Requisitos Formales" se asignará por parte de la Comisión Evaluadora al final de proceso de Evaluación, al momento de evacuar el Informe respectivo.

#### A.4.8. Derecho a Declarar Inadmisibles, Desierta, Revocar o Suspender la Licitación

La Municipalidad de Las Condes podrá declarar inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplieren los requisitos mínimos obligatorios establecidos en las Bases cuya omisión ocasiona la inadmisibilidad y cuando los proveedores que conformen una UTP no correspondan a una empresa de menor tamaño, y aquellas ofertas simultáneas respecto del servicio licitado por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionadas entre sí, considerando solo a la más conveniente, conforme el artículo 9 de la Ley N°19.886, para estos efectos, el oferente podrá presentar la declaración del formulario Anexo N°5-A denominado "Declaración jurada de independencia de la oferta"

Declarará desierta la licitación, cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a los intereses municipales. Podrá Revocar la Licitación cuando ésta vulnere el interés público general o específico de la Municipalidad, y en general por razones de mérito, conveniencia u oportunidad. Asimismo, podrá suspender el proceso licitatorio por una cantidad determinada de días cuando el Tribunal de Contratación Pública u otra instancia jurisdiccional ordenen esta medida. Dicha declaración deberá efectuarse por Decreto Alcaldicio fundado que así lo disponga. El o los oferentes no tendrán derecho a indemnización alguna.

#### A.5. DE LA ADJUDICACIÓN

La Municipalidad de Las Condes adjudicará la propuesta que estime más conveniente a los intereses municipales, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones establecidas en las Bases.

La adjudicación se realizará en el plazo establecido en el punto A.1.4., pudiendo la Municipalidad ampliarlo en caso de existir razones que lo justifiquen. Lo anterior deberá ser informado a través del Sistema de Información, a través de un Acta de la Comisión Evaluadora.

La presente licitación se adjudicará a un solo oferente.

Si algún adjudicatario se desiste de firmar el contrato, o no cumpliera con las demás condiciones y requisitos establecidos en las Bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos, la Municipalidad podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le sigue en puntaje, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

Para la adjudicación, la Comisión Evaluadora, presentará el informe final a la Alcaldesa, el que contendrá el orden de prelación de las ofertas y le propondrá adjudicar al oferente mejor evaluado y demás materias que señala el Artículo 57 del Reglamento de compras.

La adjudicación de la licitación se efectuará mediante la dictación de un Decreto Alcaldicio, que será notificado a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Los oferentes no favorecidos no tendrán derecho a indemnización alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el monto adjudicado supere en más de un 30% el monto indicado en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y que se entiende como monto estimado del contrato, el Decreto

Alcaldicio de Adjudicación deberá contemplar las razones técnicas y económicas que justifiquen dicha diferencia conforme a lo establecido en el punto A.4.5 de las presentes Bases Administrativas.

En caso de que el oferente que resulte adjudicado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años, los primeros estados de pago deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el adjudicatario acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de 6 meses. La Municipalidad exigirá que el adjudicatario 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 del adjudicatario dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la referida empresa no podrá participar.

Si la empresa prestadora del servicio subcontractare parcialmente algunas labores del mismo, la empresa subcontratista deberá igualmente cumplir con los requisitos señalados anteriormente.

Una vez adjudicada la propuesta los adjudicatarios podrán hacer consultas al mail que se indica en la Licitación ID N°2560-73-LP25.

#### **A.5.1. Derechos o Tributos**

Todos los gastos y derechos, así como los tributos que se generen o se produzcan por causa o con ocasión de la adjudicación de la licitación, tales como los derechos notariales u otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones, que, según el contrato o las bases, ha contraído el oferente adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

#### **A.5.2. Documentos que debe presentar el Adjudicatario.**

- a. Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, y de salud previsual emitido por autoridad competente, para los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo cuarto de la Ley N°19.886 y una declaración que señale si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años
- b. Copia de la patente municipal al día.
- c. En caso de que no se encuentre actualizado la ficha del portal del proveedor adjudicado, se debe acompañar la inscripción en el Registro de Proveedores de ChileCompra. En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores cada miembro deberá presentar su inscripción en el referido registro.
- d. Tratándose de personas jurídicas y en caso de que no se encuentre actualizado la ficha del portal del proveedor adjudicado, deberá presentar todos los documentos en los cuales conste la personería y poderes de su(s) representante(s). Si los poderes han sido otorgados con anterioridad a 1 año, deberá acreditarse la vigencia de estos, mediante documento otorgado por el registro correspondiente. Tratándose de persona jurídicas regidas por la Ley N°20.659, deberán acompañarse los documentos legales que correspondan para acreditar su constitución, modificación y poderes vigentes de sus representantes legales.
- e. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato conforme a lo solicitado en el punto A.2.2.
- f. Declaración jurada simple ausencia conflictos de interés ni inhabilidades para contratar, pudiendo utilizar el formato del anexo N°5.

#### **A.5.3. Plazo y lugar de entrega de la documentación**

El adjudicatario deberá presentar los antecedentes requeridos en el numeral anterior dentro del plazo de 10 días hábiles, contado desde la notificación de la adjudicación efectuada mediante la publicación del respectivo Decreto Alcaldicio en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Si el plazo señalado vence en día inhábil (sábado, domingo o festivo), se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

La documentación deberá ser remitida al correo electrónico [contratosdcp@lascondes.cl](mailto:contratosdcp@lascondes.cl), debiendo indicar en el asunto el ID de la licitación.

Excepcionalmente, en aquellos casos en que, por su naturaleza, los antecedentes deban ser presentados en soporte físico, estos deberán ser entregados en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Las Condes, ubicada en Avenida Apoquindo N°3.400, primer piso, comuna de Las Condes, en sobre cerrado, con el ID de la licitación y dirigido a la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos.

### **A.6. DEL CONTRATO**

#### **A.6.1. De la formalización del Contrato**

Se deberá suscribir un contrato entre la Municipalidad y el Adjudicatario, previa presentación de

#### **A.6.4.2. Habilitación de los Servicio de Plataforma para Atención a Público, Agendamiento de Horas Web y Tótems**

El plazo de habilitación del servicio será el ofertado por el adjudicatario en el Anexo N°8 denominado "**Plazo de instalación e implementación**", el que no podrá ser superior a 45 días hábiles ni menor a 15 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación del Decreto Alcaldicio que aprueba el Contrato a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl); procediendo emitir un "**Acta de Inicio de Implementación**", donde el adjudicatario deberá presentar una Carta Gantt indicando las tareas y plazos para la ejecución de las instalaciones de los equipos en las diferentes Dependencias Municipales.

Para la ejecución de los trabajos de instalación e implementación, estos se deberán realizar de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 horas y los sábados de 09:00 a 14:00 horas, **excepto días festivos**.

Una vez recepcionada conforme la implementación de la plataforma para atención de público y agendamiento de horas web, además de la instalación y puesta en marcha de los tótems y sus complementos, se suscribirá entre las partes un "**Acta de recepción conforme e Inicio del servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems**". a partir de la cual se dará inicio al servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems.

Por razones excepcionales de buen servicio, el inicio de la instalación e implementación de servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems podrá iniciarse a la suscripción del contrato, no obstante, su pago quedará supeditado a la total tramitación del Decreto Alcaldicio que apruebe el contrato. Lo indicado en caso de corresponder, será fundamentado en dicho Decreto.

Si por motivos de fuerza mayor o casos fortuitos debidamente acreditados, el contratista no pudiese iniciar la prestación del servicio, deberá proponer al municipio en forma escrita las alternativas para dar cumplimiento al servicio, lo que deberá ser previamente sometido a la aprobación por el Supervisor Municipal y aprobado por Decreto Alcaldicio.

En todo caso, previo al inicio del servicio, deberá haberse dado cumplimiento a la formalidad establecida en el punto A.6.1. de las presentes Bases de Licitación, y haber entregado la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

#### **A.6.5. Término del Contrato**

El contrato se deberá terminar por las causales establecidas en el artículo 13 bis de la Ley N°19.886 y artículo 130 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, y por las siguientes causales:

- a. Muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural.
- b. Extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
- c. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
- d. El estado de notoria insolvencia del contratista, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- e. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme al artículo 13 de la Ley N°19.886 y el artículo 129 del Reglamento de la Ley N°19.886.
- f. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- g. Por término de presupuesto municipal.
- h. Por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.  
El proveedor seleccionado deberá acreditar que la totalidad de las obligaciones laborales y previsionales con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato.
- i. Por incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales en la medida que esas deudas superen el monto de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y los pagos pendientes a favor del contratista.
- j. Si durante la vigencia del contrato al contratista se le imponga la pena de inhabilitación para contratar con el Estado prevista en los artículos 8 y 10 de la Ley N°20.393, sustituidos por el artículo 50 de la Ley N°21.595.
- k. En el evento de producirse la situación prevista en el artículo 33, inciso segundo, de la Ley N°21.595.

- I. En caso de ser el adjudicatario una Unión Temporal de Proveedores (UTP):
- Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
  - De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
  - Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
  - Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
  - Disolución de la UTP.

La declaración de término anticipado del contrato por incumplimiento grave se efectuará por Decreto Alcaldicio el que será debidamente notificado al contratista a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25.

En los casos establecidos en los literales b), d), e), h), i), j), k), l), la Municipalidad hará efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

En todos los casos precedentes no habrá indemnización alguna para el Contratista.

#### **A.6.5.1. Término del contrato por mutuo acuerdo**

Se podrá resolver por mutuo acuerdo de las partes el contrato, fijándose en dicho acuerdo las condiciones del término del mismo. Dicho acuerdo deberá ser aprobado por Decreto Alcaldicio.

#### **A.6.5.2. Término anticipado del contrato por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Contratista.**

Se entenderá que existe incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Contratista, en los siguientes casos:

- La no renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, en los casos establecidos en las presentes bases.
- En caso de que el total de las multas cursadas superen el 15% del monto total contratado.
- Por haberse dictado Resolución de Liquidación en contra del Contratista de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.720.
- Si los representantes del Contratista y/o su personal han sido condenados por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el Título V del Libro II del Código Penal.
- Haber sido condenado de acuerdo con la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho y la Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos.
- Si el contratista manifiesta que no está en condiciones de prestar el servicio, una vez suscrito el contrato.
- Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no dan cumplimiento al "Pacto de integridad".
- Si el contratista no da cumplimiento a lo dispuesto a las cláusulas de Cesión y Subcontratación establecidas en las presentes bases de licitación.
- Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no cumple con la cláusula de "Confidencialidad", establecidas en las presentes bases de licitación.
- Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no dan cumplimiento a la cláusula de "Seguridad de la información", establecida en las presentes bases de licitación.

La declaración de término de contrato por incumplimiento grave se efectuará por Decreto Alcaldicio el que será debidamente notificado al contratista a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), ID N°2560-73-LP25. En estos casos, la Municipalidad hará efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

En todos los casos precedentes no habrá indemnización alguna para el Contratista.

#### **A.6.5.3. Término por cumplimiento del plazo del contrato y su liquidación.**

El contrato terminará al cumplirse el plazo de ejecución señalado en el punto A.6.4.1.

Dentro de los 30 días hábiles siguientes al término del contrato, el Supervisor Municipal deberá elaborar un informe de liquidación y evaluación del respectivo contrato, que deberá contener a lo

menos, el detalle del cumplimiento de las prestaciones contratadas, de conformidad con los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación junto con el registro de las sanciones cursadas durante su vigencia. El informe deberá ser aprobado mediante Decreto Alcaldicio, disponiéndose, de proceder, la restitución total o parcial de las garantías constituidas. Todo lo anterior, sin perjuicio de las acciones que correspondan ejercer por eventuales incumplimientos, infracciones contractuales, responsabilidades administrativas, civiles o penales que se detecten con posterioridad, conforme a la normativa vigente.

#### **A.7. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

La supervisión del contrato corresponderá al **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, o quien lo subrogue, será el encargado de las relaciones contractuales entre el contratista y la Municipalidad.

No obstante, durante la vigencia del contrato, la Municipalidad, previa certificación del Administrador Municipal respecto de la idoneidad técnica del nuevo Supervisor Municipal, podrá modificar al Supervisor Municipal señalado en el párrafo anterior. Para tales efectos, la modificación y designación deberá efectuarse mediante Decreto Alcaldicio, el que será debidamente publicado en el Sistema de Información.

Al Supervisor Municipal, le corresponderá, entre otras:

- a. Ser el interlocutor válido de la Municipalidad con el contratista.
- b. Supervisar la debida ejecución del contrato, informando al contratista, por documento escrito o por correo electrónico, sobre las deficiencias detectadas en la prestación del servicio contratado, como consecuencia de las fiscalizaciones efectuadas y las denunciadas por los usuarios, con el objeto de que el contratista tome conocimiento de las mismas y proceda a subsanarlas. Para estos efectos el Contratista deberá informar al Supervisor Municipal los correos electrónicos que se utilizarán como medio de comunicación formal.
- c. Ejercer la labor de Contraparte Técnica del Contrato.
- d. Informar la concurrencia de una causal de multa, y cursar multas cuando corresponda
- e. Colaborar con el contratista en todo lo que sea necesario para la correcta ejecución del contrato.
- f. Fiscalizar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones del contratista, contraídas en virtud de la presente licitación.
- g. Exigir al contratista la presentación de cualquier documentación, que, a su juicio, estime necesario para la correcta ejecución del contrato.
- h. Solicitar el reemplazo o cambio del Administrador de Contrato o Capataz designado por el contratista.
- i. Aprobar, previo al inicio de la ejecución de las obras, la designación del Administrador de Contrato.
- j. Solicitar el reemplazo o cambio de personal cuando corresponda.
- k. Proponer a la Municipalidad modificaciones del contrato.
- l. Impartir las instrucciones necesarias para la correcta ejecución del contrato.
- m. Certificar la recepción conforme del servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems contratado.
- n. Elaborar informe de liquidación.
- o. Fiscalizar el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad.
- p. En general adoptar todas las medidas que estime necesarias para el correcto, cabal y oportuno cumplimiento del contrato.

##### **A.7.1. Del Inspector Técnico Municipal (ITM)**

Serán obligaciones del Inspector Técnico Municipal ("ITM"), entre otras las siguientes:

- a. Cumplir las instrucciones del Supervisor Municipal del contrato.
- b. Colaborar con la debida ejecución del Contrato, informando al Supervisor Municipal del Contrato y al Contratista, por documento escrito o por correo electrónico, sobre las deficiencias detectadas en la prestación del servicio contratado, como consecuencia de las fiscalizaciones efectuadas y las denuncias de los usuarios, con el objeto de que el contratista tome conocimiento de las mismas y proceda a subsanarlas.
- c. Visar la recepción conforme de los servicios prestado.

- d. Sugerir la aplicación de multas al Supervisor Municipal del contrato.
- e. Colaborar con el contratista en todo lo que sea necesario para la correcta ejecución del contrato.
- f. Supervisar la correcta ejecución de obras y los procesos de pagos, verificando que correspondan con el objeto del contrato y los valores contenidos en la oferta económica.
- g. Dar cumplimiento a todos los procedimientos de Inspección de Obras o protocolos que la Municipalidad establezca para la correcta fiscalización de los contratos.

#### **A.8. OBLIGACIONES DE LA MUNICIPALIDAD**

Serán obligaciones de la Municipalidad, entre otras las siguientes:

- a. Fiscalizar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones del Contratista, contraídas en virtud de la presente licitación.
- b. Realizar el pago oportuno por las obras debidamente ejecutadas,
- c. Modificar y designar por Decreto Alcaldicio, si corresponde, a uno o más Inspector(es) Técnico(s) Municipal(es), una vez suscrito el Contrato.
- d. Modificar y designar por Decreto Alcaldicio, si corresponde, al Supervisor Municipal, por modificaciones al organigrama municipal

#### **A.9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

Serán obligaciones del contratista, entre otras las siguientes:

- a. Dar oportuno y debido cumplimiento al requerimiento y a todas las obligaciones establecidas en el contrato, entendiéndose incluidos en él las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos, Aclaraciones y Respuestas si las hubo y la oferta presentada.
- b. Asistir a todas las reuniones de coordinación y control que requiera la Municipalidad de Las Condes.
- c. Acusar recibo de toda comunicación que se le haga desde la Municipalidad y dar respuesta a ella en el plazo requerido, o de manera inmediata si así se le requiere por la gravedad o urgencia del asunto.
- d. Disponer de los recursos humanos, técnicos y de infraestructura que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos, en calidad y plazos definidos para la prestación del servicio.
- e. Informar oportunamente a la Municipalidad de Las Condes las dificultades o impedimentos detectados y que afecten el cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
- f. Al momento de emitir la factura o documento tributario electrónico respectivo, remitir su copia al correo electrónico facturación@lascondes.cl en formato PDF.
- g. Mantener en la Unidad Supervisora del contrato, un registro actualizado con el nombre, dirección, teléfono fijo, celular y correo electrónico del Contratista, de su Jefe Supervisor del Contrato y Supervisores en Terreno, con el fin de que puedan ser ubicados en forma permanente ante cualquier eventualidad.
- h. Fijar y mantener actualizado un correo electrónico para los efectos de practicar las notificaciones relativas al presente contrato.
- i. Reemplazar al personal que el Supervisor Municipal exija cambiar.
- j. Reemplazar o cambiar al Jefe o Administrador de Contrato que actuará como contraparte oficial o contraparte técnica, a solicitud del Supervisor Municipal del contrato.
- k. Mantener los equipos y plataforma en perfectas condiciones de funcionamiento para prestar el servicio objeto de la contratación.
- l. Efectuar la reposición con insumos y repuestos originales de marca de los equipos.
- m. Ante fallas o daños de cualquier tipo o naturaleza, se deberá reemplazar los equipos, partes o componentes de Tótems, Televisores o todo lo que con lleve el buen funcionamiento del servicio, que sean solicitados por el Supervisor Municipal, el que NO podrá superar las 24 horas hábiles, contados desde la solicitud. Dicha solicitud será realizada escrita a través de correo electrónico u otro medio escrito. Los equipos de reemplazo deberán ser de características similares o superiores a los contratados. De lo contrario serán devueltos y se podrán aplicar las multas correspondientes.
- n. Todas las demás obligaciones establecidas en las leyes aplicables a la materia y en las presentes bases.

#### **A.10. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA RESPECTO DE SUS TRABAJADORES Y SUBCONTRATACION**

#### **A.10.1. Cumplimiento de disposiciones laborales y previsionales**

El contratista se obliga a cumplir las disposiciones del Código del Trabajo, de las leyes sobre medicina preventiva y curativa, sobre accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y demás leyes laborales y previsionales que rijan su relación con sus trabajadores o que se dicten en el futuro sobre las materias indicadas.

#### **A.10.2. Pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales**

El contratista queda especialmente obligado a pagar oportunamente las remuneraciones de sus trabajadores, cotizaciones previsionales, de salud y todas aquellas que digan relación con la Ley Laboral, como efectuar también en la oportunidad debida, todas las deducciones ordenadas por ley.

#### **A.10.3. Seguro social contra riesgos del trabajo y enfermedades profesionales**

El contratista se obliga a tener incorporados a sus trabajadores al seguro social contra riesgos del trabajo y enfermedades profesionales que regula la Ley N°16.744.

Es obligación del contratista efectuar las denuncias por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales en conformidad a las disposiciones legales vigentes; asimismo se obliga a dar cuenta al Supervisor Municipal del contrato de las denuncias efectuadas.

#### **A.10.4. Medidas de seguridad**

El contratista asumirá la responsabilidad total por el cumplimiento de las medidas de seguridad para sus trabajadores y las consecuencias derivadas de un eventual incumplimiento de ellas. En particular, deberá proveer a su personal de los equipos e implementos de seguridad apropiados para las labores que desempeñarán.

#### **A.10.5. Subcontratación**

El Contratista podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del presente contrato, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en él. En caso de subcontratar, deberá informar por escrito a la Municipalidad a más tardar antes de iniciar la ejecución del contrato, la parte que tenga previsto subcontratar, su importe, **el cual no podrá exceder del 30% del monto total del contrato** y el nombre o razón social del subcontratista, **el cual debe estar hábil en el Registro de Proveedores, y no afectarle alguna incompatibilidad para ser contratado por la Municipalidad.**

Asimismo, el proveedor deberá informar por escrito a la Municipalidad, respecto de cualquier modificación en las prestaciones que deberá desarrollar el subcontratista, o en su identidad, con anterioridad a la materialización de estos cambios. En caso de modificar la identidad del subcontratista, deberá acreditar que se encuentra hábil en el Registro de Proveedores y que no se encuentra afecto a ninguna incompatibilidad para ser contratado por la Municipalidad.

En ningún caso la subcontratación podrá ser utilizada para efectuar una cesión del contrato.

#### **A.11. PROHIBICIÓN DE CESIÓN**

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

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de este contrato podrán transferirse de acuerdo con las normas del derecho común.

#### **A.12. RESPONSABILIDAD ANTE TERCEROS**

El contratista se obliga a responder por los daños y perjuicios que pueda causar a terceros en la ejecución de las actividades o tareas encomendadas, obligándose a devolver a la Municipalidad cualquier monto que tuviera que pagar ésta al respecto.

#### **A.13. CONFIDENCIALIDAD**

El contratista y personal directo que se encuentren ligados a este contrato, deberán guardar absoluta confidencialidad de los antecedentes, reservados o no, que, respecto de la Municipalidad de Las Condes, tomen conocimiento durante su desarrollo. La responsabilidad del contratista será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

El contratista debe resguardar la confidencialidad de la información, reservándose la Municipalidad de Las Condes, el derecho de ejercer las acciones que correspondan de acuerdo con las normas legales vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información obtenida por el contratista o las personas indicadas anteriormente, durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará derecho a la Municipalidad de Las Condes a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el contratista, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en

infracción de esta obligación que hayan ejecutado las referidas personas.

#### **A.13.1. Protección de Información.**

El Contratista se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda y cualquier información, documentación, cualquiera sea la forma en que se contengan y a la que tenga acceso o se imponga con ocasión de la prestación del servicio, quedándole estrictamente prohibido la divulgación de la misma a cualquier tercero, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito, o bien, en caso de requerimiento efectuado por un tribunal u otra autoridad competente, en la forma prevista en la legislación vigente.

En relación con los datos e información de la que tome conocimiento, se obliga a:

- Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los fines del presente contrato;
- No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni duplicar o reproducir todo o parte de la información;
- Asegurarse de que los datos e información sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad del servicio;

El Contratista se obliga a que toda información proporcionada por la Municipalidad a la que tenga acceso ella o cualquiera de sus dependientes, o personas que le presten servicios, ya sea directa o indirectamente, y este referida al Contratista o a sus empresas relacionadas, será tratada con el cuidado o discreción con que se administra la información confidencial, haciendo excepción solamente la información disponible en forma pública.

La infracción a esta obligación será causal de término inmediato del contrato, reservándose la Municipalidad el derecho a iniciar las acciones legales que correspondan y a reclamar las indemnizaciones a que hubiese lugar.

En todo caso los datos e información contenidos digitalmente son de propiedad de la Municipalidad, por lo que el Contratista deberá entregarla a la Municipalidad una vez terminado el contrato.

#### **A.13.2 Deber de reportar incidentes.**

Es obligación del proveedor que comparta la información sobre vulnerabilidades e incidentes que puedan afectar a las redes y sistemas informáticos de la Municipalidad de Las Condes, y siempre que tenga por objeto prevenir, detectar o responder a incidentes, recuperarse de ellos o reducir su repercusión; o reforzar el nivel de ciberseguridad y garantizar, a su vez, que se respete la posible naturaleza delicada de la información compartida.

Para lo cual el contratista deberá informar al Supervisor Municipal de forma inmediata en un plazo máximo de 1 hora, de cualquier actividad o hecho que amenace, vulnere y/o afecte a las redes, plataformas y sistemas informáticos a los cuales tenga acceso, le pertenezcan o no a la Municipalidad. De igual manera, deben indicar las medidas de mitigación aplicadas a éstas, así como las políticas y prácticas de seguridad de la información incorporadas en los servicios prestados.

Además, se prohíbe la restricción o dificultad de cualquier modo de comunicación de información sobre amenazas por parte del prestador de servicios, siempre y cuando con ello no se comprometa la seguridad y protección de datos, incluida la confidencialidad y protección de la propiedad intelectual.

### **A.14. DEL PRECIO DEL CONTRATO**

El precio total del Contrato es el valor total ofertado en el **Anexo N°3 Oferta Económica**, impuesto incluido de corresponder.

El precio, expresado en pesos chilenos, se mantendrá fijo e invariable durante los primeros 12 meses contados desde la fecha de inicio del servicio indicada en el punto A.6.4.2. de las Bases Administrativas. Transcurrido dicho período, podrá reajustarse anualmente conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), considerando la diferencia entre el mes inmediatamente anterior al inicio del servicio y el mes anterior a aquel en que corresponda aplicar el reajuste.

El reajuste solo tendrá efectos hacia el futuro, no se aplicará retroactivamente ni respecto de períodos inferiores a 12 meses.

Para su aplicación, el Contratista deberá solicitarlo por escrito al Supervisor Municipal, acompañando el cálculo respectivo. La Municipalidad verificará la procedencia de la solicitud y autorizará el nuevo monto, en caso de corresponder.

#### **A.14.1. Del pago**

El pago del servicio se realizará mensualmente en 36 pagos, conforme a los meses de prestación del servicio, por mes vencido, a partir de la fecha de suscripción del "Acta de recepción conforme e inicio del servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems"

señalado en el punto A.6.4.2. de las presentes Bases y de acuerdo con el valor total mensual ofertado en el Anexo N°3 "Oferta Económica", en pesos, más impuestos en caso de corresponder.

Para estos efectos, el Contratista deberá emitir la correspondiente factura o documento tributario electrónico (DTE) por el período facturado y, el mismo día de su emisión, remitir a la Sección de Facturación, dependiente del Departamento de Finanzas, mediante el correo electrónico [facturacion@lascondes.cl](mailto:facturacion@lascondes.cl) e indicar expresamente el ID de la Orden de Compra asociada y remitir la documentación exigida en el punto A.14.2. de las presentes Bases al correo electrónico del Supervisor Municipal designado.

Cada factura deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Servicio realizado
- Número de Decreto de Adjudicación y su fecha.

El pago de las facturas se realizará dentro de los 30 días corridos siguientes a su recepción.

Los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica, debiendo el Contratista informar al Supervisor Municipal el nombre del Banco y el número de cuenta corriente a la cual deberán realizarse las respectivas transferencias electrónicas.

Los pagos deberán guardar estricta concordancia con los valores ofertados en el referido Anexo N°3. Para lo anterior, el Supervisor Municipal deberá llevar siempre el control permanente de los pagos realizados al Contratista, incluyendo para cada pago el respectivo "Certificado de Conformidad" de la prestación del servicio, incorporando los siguientes ítems en una tabla:

- Precio total del contrato.
- Monto a pagar.
- Monto total pagos acumulados.
- Saldo por pagar.

**A.14.2. Para los pagos mensuales, el Contratista deberá acompañar al Supervisor Municipal los siguientes antecedentes:**

1. Comprobante de pago de las multas, correspondientes al mes facturado.
2. De proceder, Listado del personal asignado al servicio, con indicación de la cédula de identidad y función que desempeña correspondiente al mes facturado.
3. De proceder, fotocopia de liquidaciones de sueldos de todo el personal que trabajó en el servicio contratado por la Municipalidad de Las Condes, correspondientes al mes facturado.
4. De proceder, Fotocopia de Comprobantes de pago de cotizaciones previsionales y de salud, correspondientes al mes facturado.
5. De proceder, Certificados de Antecedentes y de cumplimiento Laborales y Previsionales, que acrediten no tener reclamos o denuncias pendientes por concepto de remuneraciones insolutas, ni multas administrativas pendientes de pago, ni deudas de imposiciones impagas del personal asignado a este contrato.
6. De proceder, En caso de término del contrato de trabajo del personal asignado, adjuntar fotocopias de los finiquitos o en su defecto certificado de Término de Relación Laboral emitido por la Dirección del Trabajo, según corresponda.
7. De proceder, Fotocopias de contratos de nuevos trabajadores asignados a la prestación del servicio o las correspondientes notificaciones de traslado en el caso de trabajadores antiguos.
8. Entregar el informe mensual de los servicios proporcionados, de acuerdo con lo indicado en el punto B.8.

Para el primer pago el contratista además deberá haber entregado los documentos señalados en el punto A.5.2. de las presentes bases y copia de la Aceptación de la Orden de Compra.

Además de lo indicado en el párrafo anterior, para el primer pago se deberán entregar Convenio o programa de pago destinado al pago de obligaciones laborales insolutas con sus trabajadores, si procediere, conforme al artículo 4° de la Ley 19.886.

Todos los documentos exigidos deben corresponder al mes en que efectivamente se prestó el servicio, con excepción de los certificados señalados en la letra e) y f) precedente, que podrán corresponder al mes anterior al que se prestó el servicio.

**De no cumplir con lo descrito anteriormente para autorizar el pago del servicio, el Supervisor Municipal devolverá la factura al contratista, dentro del plazo de ocho (8) días contados desde su recepción.**

**A.14.2.1. Para autorizar el último pago, deberá entregar, además:**

- a. Informe final emitido por el Supervisor Municipal donde certifique que el contratista dio

cumplimiento a las obligaciones derivadas del contrato de acuerdo con lo señalado en las Bases de Licitación.

- b. Finiquito del personal que trabajó para el contrato con la Municipalidad de Las Condes o declaración de continuidad laboral en la empresa Contratista. Esta última situación deberá ser informada en forma escrita por el Contratista al Supervisor Municipal del contrato.

La Municipalidad se reserva el derecho a retener el pago de los servicios derivados del contrato y pagar las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores asociados al servicio o pagar por subrogación dichas obligaciones en los términos establecidos en el Código del Trabajo y el Código Civil.

#### **A.15. MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Las partes, de mutuo acuerdo, podrán realizar modificaciones al contrato, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo en razón a la cantidad y modelo de equipo y conforme al listado de los precios unitarios ofertados en los Anexo N°3 y N°3-A. Asimismo, podrá prorrogar el contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 42 N°3 del Reglamento de la Ley de Compras o aumentar el plazo señalado en el punto A.6.4.1., siempre que el monto de éstas, individualmente o en su conjunto, no supere el 30% del monto originalmente pactado, no alteren los elementos esenciales del contrato en los términos indicados en el artículo 129 del Reglamento de la Ley de Compras y la Municipalidad cuente con la disponibilidad presupuestaria para ello.

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

Las modificaciones debe requerirlas el Supervisor Municipal del Contrato, y acordadas por ambas partes, mediante el respectivo acuerdo y aprobado mediante Decreto Alcaldicio que se publicará en el Sistema de Información Pública [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), emitiéndose la correspondiente Orden de Compra, en la oportunidad que corresponda.

#### **A.16. CESIÓN DE CRÉDITOS**

La cesión del crédito expresado en la factura deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.983 que "Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura". Para estos efectos las notificaciones que corresponda efectuar se practicarán en el Departamento de Finanzas de la Municipalidad de Las Condes ubicado en Avenida Apoquindo N° 3.400, comuna de Las Condes.

#### **A.17. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

No se aceptarán exclusiones o limitaciones de responsabilidad por los servicios ejecutados en el marco de esta licitación, que no se ajusten a la legislación chilena de derecho común que regula la materia, debiendo responder el adjudicado, en todo caso, al menos de la culpa leve en la ejecución del contrato.

#### **A.18. 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 que contenidas 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 con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

- a. El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1°, 4°, 5°, 6°, 12°, y 16°, en conformidad al artículo 485 del código del trabajo. Asimismo, el oferente se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- b. 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.
- c. 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.

- d. 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.
- e. 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.
- f. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.

#### A.19. MULTAS

La Municipalidad podrá aplicar las multas que se indican por las causales que se señalan a continuación:

N°	CAUSA DE MULTA	UNIDAD	UTM
1	No dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el punto A.9. de las Bases Administrativas	Por vez	3
2	No dar cumplimiento a lo indicado en el punto B.4.6. de las Bases Técnicas	Por vez	1
3	No dar cumplimiento a lo indicado en el punto B.5. numeral 2. de las Bases Técnicas	Por hora hábil	3
4	No dar cumplimiento a lo indicado en el punto B.5.1. de las Bases Técnicas	Por día hábil	1
5	No dar cumplimiento a lo indicado en el punto B.5.2. de las Bases Técnicas	Por día hábil	1
6	No dar cumplimiento a lo indicado en el punto B.6.1. de las Bases Técnicas	Por vez	3
7	No dar cumplimiento del plazo de implementación de servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web, de acuerdo con lo establecido en el punto B.7.1	Por día hábil	5
8	Incumplimiento en los plazos establecidos para la solución de fallas graves, según lo indicado en el punto B.6.3.1. de las Bases Técnicas.	Por hora	3
9	Incumplimiento en los plazos establecidos para la solución de fallas menores, según lo indicado en el punto B.6.3.2. de las Bases Técnicas.	Por hora	3
10	NO dar cumplimiento a las capacitaciones según lo indicado en el punto B.7.2.	Por día hábil	2
11	No dar cumplimiento en la emisión y entrega del informe mensual, según lo indicado en el punto B.8. de las Bases Técnica	Por vez	2
12	No dar cumplimiento en la respuesta a través de soporte	Por hora	2

	técnico al Supervisor Municipal, según lo indicado en el punto B.6.4. de las Bases Técnicas.		
13	No dar cumplimiento de informar al Supervisor Municipal según lo indicado en el punto A.13.2. de las Bases Administrativas	Por hora	2

#### **A.20. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO Y MULTAS**

Detectada una situación que amerite la aplicación de una multa u otra medida derivada de incumplimientos contemplada en las presentes bases, o que constituya una causal de término anticipado establecidas el Supervisor Municipal notificará al Contratista al correo electrónico fijado para estos efectos sobre la medida a aplicar y sobre los hechos que la fundamentan.

El Contratista tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación, para formular sus descargos por escrito ante el Supervisor Municipal, quién deberá resolverlos dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde la presentación de éstos.

Formulados o no los descargos por parte del Contratista, la medida a aplicar deberá formalizarse a través de una resolución fundada fundado, el que deberá pronunciarse sobre los descargos presentados, si existieren, el que será notificado al Contratista al correo electrónico fijado para estos efectos al inicio del contrato, y publicarse oportunamente en el Sistema de Información. Contra la resolución fundada que aplica la medida, procederán los recursos que establezca la ley.

El Contratista tendrá un **plazo de 10 días hábiles** para pagar la multa en la Tesorería Municipal ubicada en Av. Apoquindo N°3400, comuna de Las Condes, según la UTM del mes en que se emita el Decreto Alcaldicio que aplica la sanción. Si el Contratista no efectuare el pago en dicho plazo, se descontará el monto del estado de pago pendiente y, si no existiera estado de pago pendiente, o dicho pago no alcanza a cubrir el monto de la multa, se ejecutará la Garantía de Fiel Cumplimiento, debiendo restituirse al Contratista el excedente si lo hubiese, sin perjuicio de la obligación de este último de entregar una nueva caución, en el plazo indicado en el punto N° A.2.2 de las presentes bases

El tope máximo para las multas no podrá superar el 15% del monto total del contrato.

#### **A.21. DOMICILIO DE LAS PARTES**

Las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, sometiéndose a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

## B. BASES TÉCNICAS

### “SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”

ID N°2560-73-LP25

#### B.1. INTRODUCCIÓN

Las presentes bases regulan los aspectos administrativos, técnicos, económicos y legales involucrados en la Licitación Pública para la contratación del “SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”, ID N°2560-73-LP25.

#### B.2. OBJETIVO.

El objetivo del presente proceso de licitación es contratar el “SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”, para digitalizar los procesos de atención de público y mejorar la atención de los vecinos de la comuna, por un período de 36 meses, de acuerdo con lo que se describe en las presentes Bases.

##### B.2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La Municipalidad requiere un servicio de plataforma para atención a público, que considere al menos lo siguiente:

- Plataforma de gestión de filas.
- Portal Público donde los vecinos puedan tomar horas a través de un agendamiento de horas web, tanto para horas presenciales como virtuales.
- Servicio de mensajería de confirmación y recordatorios de Horas Reservadas a través de WhatsApp.
- Capacitación de administradores y usuarios para el uso de la plataforma.
- Servicio de tótems y sus complementos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de gestión de filas, servicio de mensajería y tótems.
- Provisión de monitores, pantalla o televisores.

Este servicio específicamente será utilizado para gestionar números de atención de nuestros vecinos en tramites presenciales en diferentes unidades municipales, que se detallan en las presentes bases.

Además, contempla agendamiento web, que será provisto por el oferente adjudicatario, con un servicio de mensajería de confirmación y recordatorio por WhatsApp.

El adjudicatario deberá proveer los tótems, monitores, pantallas y/o televisores, según su oferta técnica.

Todos los equipos o hardware que formen parte de su propuesta deberán ser nuevos sin uso al momento de la instalación y deberán estar garantizados durante toda la vigencia del contrato, los que deberán ser instalados, configurados y puesto en marcha por el contratista. Al término del contrato los equipos deberán ser desinstalados y retirados por el contratista.

El software gestor de filas, agendamiento web y mensajería por WhatsApp, deberá ser instalados y configurados por el contratista y así como sus actualizaciones en caso de que lo hubiera

#### B.3. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

La Municipalidad de Las Condes, requiere una plataforma de gestión de filas con portal de agendamiento web para servicios municipales presenciales y virtuales, mensajería de WhatsApp para confirmación y recordatorio de horas reservadas, capacitaciones de usuarios, 11 tótems de gestión de filas, 24 pantallas, monitores y/o televisores y mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de gestión de filas, agendamiento web, servicio de mensajería, tótems de atención y pantallas.

El adjudicatario deberá considerar en su oferta la difusión de servicios municipales hacia las pantallas de llamados, considerando todos los componentes, accesorios y servicios necesarios para dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos establecidos en las presentes bases de licitación.

Los equipos indicados previamente deberán ser instalados y habilitados para su funcionamiento al interior de las dependencias municipales, permitiendo a través de la presente solución, mejorar el servicio prestado a los vecinos y usuarios de servicios municipales y realizar una adecuada gestión de fila de la plataforma de atención. Los equipos serán distribuidos de la siguiente manera:

Nº	Dependencia	Dirección	Equipo de gestión de fila (tótem)	Pantallas
1	Centro de Atención Social	Av. Apoquindo N°9.071	1	2
2	Oficina Municipal de Información Laboral	Camino el Alba N°9.007	1	1
3	Departamento de Licencias de Conducir y Permisos de Circulación	Pdte. Riesco N°5.296	1	6
4	Trámites Municipales	Apoquindo N°3.400 Piso 1	1	4
5	Patentes Comerciales y Tesorería Municipal	Apoquindo N°3.400 Piso -1	1	2
6	Primer Juzgado de Policía Local	Apoquindo N°3.300 piso 1	1	2
7	Segundo Juzgado de Policía Local	Apoquindo N°3.300 Piso 2	1	2
8	Tercer Juzgado de Policía Local	Apoquindo N°3.300 Piso 3	1	2
9	Veterinaria Municipal	Nueva Bilbao N°12.600	1	1
10	Exámenes Prácticos de Licencias de Conducir	Pdte. Riesco N°5.296	1	1
11	Talleres y Tarjeta Vecino	Av. Paul Harris N°1.000	1	1
<b>TOTAL</b>			<b>11</b>	<b>24</b>

Los oferentes deberán considerar en su oferta técnica la provisión de equipos de gestión de filas (tótems), pantallas, monitores y/o televisores y difusión de servicios municipales hacia las pantallas de llamados, considerando todos los componentes, accesorios y servicios necesarios para dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos establecidos en las presentes bases de licitación.

Además, se requiere que el contratista proporcione mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico y monitoreo remoto de todos los equipos y componentes parte de la presente licitación, permitiendo garantizar la continuidad operativa del servicio, además, deberá garantizar todos los equipos, componentes, accesorios y mano de obra de los equipos, a su costo, durante toda la vigencia del contrato.

El contratista deberá considerar en su propuesta económica todos los accesorios y elementos necesarios para la correcta instalación y funcionamiento de todos los equipos requeridos.

Este servicio específicamente será utilizado para gestionar los números de atención de público de los tramites presenciales o virtuales de los diferentes servicios municipales, que se detallan en las presentes bases. Además, contempla el agendamiento web con un servicio de mensajería de confirmación y recordatorio por mensajes de WhatsApp, lo que deberá ser provisto por el oferente adjudicatario. El software de gestión de filas, agendamiento web y mensajería por WhatsApp, deberán ser instalados y configurados por el contratista, tanto como sus actualizaciones en caso que se requiera.

Todos los equipos o hardware que formen parte de su propuesta deberán ser nuevos sin uso, al momento de la instalación y deberán estar garantizados durante toda la vigencia del contrato.

El contratista deberá considerar que al término del contrato deberá desinstalar y retirar, a su costo, todos los equipos solicitados en el presente proceso de licitación.

La Municipalidad será responsable de proporcionar acceso a energía eléctrica y servicio de internet en cada dependencia municipal donde se requiere la instalación de los equipos.

#### **B.4. REQUERIMIENTOS DE PLATAFORMA AGENDAMIENTO WEB**

A continuación, se describen los requerimientos mínimos para la plataforma de gestión de filas.

#### B.4.1. MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA

En este módulo se deberán realizar todos los registros, configuraciones, asignación de parámetros y gestiones necesarias para el correcto funcionamiento del sistema.

Durante toda la vigencia del contrato, se podrá agregar, modificar y/o eliminar todos los registros y gestiones descritos en el presente punto, sin costos adicionales para la municipalidad.

Los registros y gestiones requeridas son las que se detallan a continuación:

##### B.4.1.1. GESTIÓN DE PERFILES DE USUARIOS

En este apartado se deberá permitir la creación, modificación y/o eliminación de perfiles de usuarios para ser asignados a los usuarios del sistema. Los perfiles de usuarios deberán ser al menos los siguientes:

- a) **Administrador General Municipal:** Debe permitir ver todas las direcciones municipales y por consiguiente tener una visibilidad general de la plataforma y todos los módulos.
- b) **Administrador de Dirección Municipal:** Debe permitir ver todas las unidades de fila y agendamientos creados para una dirección municipal en particular. Además, deberá poder utilizar todos los módulos mencionados.
- c) **Administrador de Unidad o Dependencia:** Debe permitir ver la todas las filas creadas y sus configuraciones para esa unidad en particular. Además, deberá poder utilizar todos los módulos para administrar la unidad.
- d) **Administrador de Agendamiento:** Debe permitir ver las unidades de agendamiento asignados, sus profesionales de agenda y usuarios, así como acceder a sus configuraciones y poder modificarlas.
- e) **Profesional de Agenda:** Debe permitir ver la unidad de agenda asignada por día, indicar si la persona llegó o no llegó, agendar un cupo normal o un sobrecupo y agendar si existe una hora disponible.
- f) **Recepcionista de Agenda:** Debe permitir ver la(s) unidad(es) de agenda asignada(s) para actuar como recepcionista, por día. Poder ver las horas de otros días iniciar la atención, para un cupo normal o un sobrecupo y agendar dentro de la hora disponible más próxima.
- g) **Atención de Público:** Debe permitir ingresar al módulo y poder utilizar el módulo descrito en el punto B.4.1.8.
- h) El módulo de usuario debe tener filtros para mejorar la búsqueda por dirección, unidad, filtrar por un texto determinado, descargar los resultados de las búsquedas a CSV y tener una paginación y una cantidad de resultados por página.

##### B.4.1.2. REGISTRO Y GESTIÓN DE USUARIOS

En este registro se deberá permitir la creación, modificación y/o eliminación de usuarios con uno o más perfiles asignados. Los datos del registro de usuario deberán ser al menos los siguientes:

- 1) Nombre
- 2) Apellido
- 3) Rut
- 4) Correo
- 5) Contraseña
- 6) Rol
- 7) Dirección
- 8) Unidad

##### B.4.1.3. REGISTRO Y GESTIÓN DE DIRECCIONES MUNICIPALES

En este registro se deberá habilitar el primer nivel jerárquico en el cual se gestionarán las Direcciones y/o Unidades Municipales. Esta segmentación deberá permitir la visualización del agendamiento de horas web por Direcciones o por Unidades Municipales para ordenar y orientar a los beneficiarios del servicio.

Las Direcciones que utilizaran estos servicios son:

- a) DECOM (Dirección de Desarrollo Comunitario).
- b) Dirección de Tránsito y Transporte Público.
- c) Edificio Consistorial (Trámites Municipales).
- d) Juzgados de Policía Local.
- e) Departamento de Gestión Deportiva.
- f) Veterinaria Municipal.

En esta sección de la plataforma se deberá administrar los datos generales de cada Dirección o Unidad Municipal como nombre, descripción, seleccionar visibilidad en el portal web, entre otras. Durante toda la vigencia del contrato, se podrán agregar, modificar o eliminar direcciones o dependencias municipales para agendamiento de horas web, sin costos adicionales para la municipalidad.

Durante toda la vigencia del contrato se podrá agregar, modificar y/o eliminar los registros y gestiones descritos en el presente punto, sin costos adicionales para la Municipalidad.

#### B.4.1.4. REGISTRO Y GESTIÓN DE UNIDADES Y/O SUCURSALES MUNICIPALES

En este registro se deberán habilitar las unidades y/o sucursales municipales, pudiendo ser direcciones, subdirecciones, departamentos, o cualquier unidad municipal que requiera el uso de gestión de filas para la atención de público.

Las Unidades Municipales que utilizaran estos servicios son:

- a) Departamento Programas Sociales – DECOM
- b) Departamento Desarrollo Local (OMIL) – DECOM
- c) Departamento de Licencias de Conducir - Dirección de Tránsito y Transporte Público
- d) Departamento de Permisos de Circulación - Dirección de Tránsito y Transporte Público
- e) Trámites Municipales – Edificio Consistorial
- f) Patentes Comerciales y Tesorería Municipal – Trámites Municipales
- g) Primer Juzgado de Policía Local - Juzgados de Policía Local
- h) Segundo Juzgado de Policía Local - Juzgados de Policía Local
- i) Tercer Juzgado de Policía Local - Juzgados de Policía Local
- j) Canchas de Tenis Parque Araucano – Departamento Gestión Deportiva.
- k) Veterinaria móvil - Veterinaria Municipal - Dirección de Parques y Jardines
- l) Veterinaria a Domicilio - Veterinaria Municipal - Dirección de Parques y Jardines
- m) Veterinaria Nueva Bilbao - Veterinaria Municipal – Dirección de Parques y Jardines
- n) Veterinaria - Peluquería, Baño Sanitario – Dirección de Parques y Jardines

En esta sección de la plataforma se deberán realizar las configuraciones generales de la unidad o sucursal municipal como nombre, descripción, horario de atención de la sucursal, que tipo de visualización se realizará en la pantalla (Normal y/o Publicidad), carga el video en la plataforma, entre otros.

Durante toda la vigencia del contrato, se podrá agregar, modificar o eliminar unidades o sucursales municipales, sin costos adicionales para la municipalidad.

#### B.4.1.5. REGISTRO Y GESTIÓN DE SERVICIOS Y/O FILAS

En este registro se deberán habilitar los servicios y/o filas que serán asociados a cada unidad o sucursal municipal, los que serán utilizados por el público general que reservará números para su atención.

Los servicios y/o filas que se utilizaran en cada una de las dependencias son las siguientes:

N°	UNIDAD	FILA
1	<b>CENTRO DE ATENCIÓN SOCIAL</b>	Atención Social Integral
		Recepción Asistencia Social
		Registro Social de Hogares
		Tarjeta Vecino
		Pilar Solidario y SUF
		Otras Atenciones
		Corporación Asistencia Judicial
		Evaluación Social
		Subsidios de la Educación
		Clínica Cordillera
		2
Entrevista Psicólogo		
Capacitaciones		
Orientación laboral		
Subsidio estudiante educación superior		
Ferias de emprendimiento		
Soy empresa		
Microempresa Familiar		

		Emprendimiento General Talleres emprendimiento
3	<b>DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCIR</b>	Hora Reservada Duplicado Renovación de Licencia Clase B: Primera Vez (auto) Clase C o Profesional: Primera Vez (moto o profesional) Renovación – AM Renovación Licencia Excepcional Clase D: Primera Vez (maquinaria) Permisos de Circulación
4	<b>EDIFICIO CONSISTORIAL</b>	DOM - Copia de Permisos y Recepciones Definitivas DOM - Desarchivo de Expedientes de Edificación DOM - Factibilidad - Número - Afectación - Previo - Loteo - Entrega de Certificados Catastro - Retiro de Certificado DOM - Venta por Pisos o Copropiedad DOM - Ingreso de Solicitudes de Permisos y Expedientes en Trámite DOM - Secretaría Urbanización (Ingresos, Pagos, Retiro Expediente, etc) DOM - Arquitectos Urbanización (Consulta Generales y Expedientes) DOM - Arquitectos Edificación, Altura y Copropiedad (Consulta Generales y Expedientes) DOM - Inspección DOM - Arquitectos Edificación, Vivienda y Equipamiento (Consulta Generales y Expedientes) DOM - Solicitud Recepción Definitiva Informaciones Ocupación de Espacio Público Oficina de Partes Visita otros pisos Permisos de Circulación DOM - Designación y/o cambio de profesionales
5	<b>TRÁMITES MUNICIPALES</b>	Solicitud, Modificación y Desenrolamiento de Patentes Comerciales – Módulos 05 al 08. Certificación y Rebaja de Inversiones, Declaración de Trabajadores, Regularización y No Afectación al pago de Patentes Comerciales - Módulos 09 y 10. Cobranza y Convenio de Multas TAG – Módulo 21 al 24. Boletas de Garantías, Módulos 29 y 30. Retiro de Cheques - Módulos del 25 al 28. Certificado de No Deuda – Módulo 13 y 14. Tarjeta Vecino – Módulo 11. Permisos de Circulación – Módulo 01 – 04.
6	<b>PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL</b>	Citaciones por: Infracciones, choques, empadronados y otros Retiro de Licencias Por: Infracciones, Choques y Exhortos Solicitud de Exhortos Entrega de Escritos TAG Retiro de Licencias Por: Infracciones, Choques y Exhortos Entrega de Escritos. Otros.
7	<b>SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL</b>	Comparendo y citación por choque, atropello, lesiones, ley de consumidor y copropiedad Ingreso de demandas, denuncias nuevos y escritos Devolución de licencia por pago anticipado o resultado de alcoholemia Infracciones al tránsito, exhortos, alcohol, ley rentas, urbanismo, no pago de tarifa transporte y ruidos molestos. Devolución de licencia por suspensión y acumulación de infracciones Solicitud de prescripción y eliminación registro de multas no pagadas / Otros... Exhortos

8	<b>TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL</b>	Choques, Atropellos, Lesiones en caída, Ley del Consumidor y Copropiedad
		Pago de Multas de Tránsito y Citaciones
		Retiro de Licencias de Conducir, si la multa fue Pagada Anticipadamente
		Exhortos (Solicitud, Entrega de Vale Vista y Retiro de Licencia de Conducir)
		Escritos Varios, Recepción Denuncias y Demandas Nuevas
		Solicitud de prescripción desarchivos, y consultas en general (Ingreso directamente a secretaria)
9	<b>TALLERES Y TARJETA VECINO</b>	Talleres
		Tarjeta Vecino

En esta sección de la plataforma se deberán administrar los parámetros de cada servicio y/o fila como el nombre, identificador (el que será visible en el tótem), visibilidad del servicio y/o fila en el tótem y/o en la web, horario de atención en tótem y/o horario atención web, cantidad de horas mínimas para la reserva de horas, cantidad máxima para la reserva de horas, edad mínima para reservar y validación de público (flotantes y vecinos), derivación de servicios entre una y otra unidad.

Durante toda la vigencia del contrato, se podrá agregar, modificar y/o eliminar servicios y/o filas, sin costo adicionales para la municipalidad.

#### B.4.1.6. REGISTRO Y GESTIÓN DE TIPOS DE RESERVA DE HORAS DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS Y/O FILAS

En este registro se deberán habilitar los tipos de agendamientos de servicios y/o filas, pudiendo ser web o telefónicos, los que deberán ser asociados a cada unidad o sucursal municipal. Estos tipos de agendamientos serán utilizados por los beneficiarios para la reserva de números de atención.

Los tipos de agendamento que se utilizaran para reservar números de atención son los siguientes:

Dirección Municipal	Departamento Municipal	Servicios con agendamento de horas	Tipo
Obras Municipales	Edificación	Agenda Presencial (16 arquitectos)	Web
		Agenda Online (16 arquitectos)	
Tránsito y Transporte Público	Licencias de Conducir	Clase B: Primera Vez (Auto)	Web
		Clase C: Primera Vez (Moto)	
		Renovación de Licencia	
		Clase D: Primera Vez (Maquinaria)	
Decom Departamento Gestión Deportiva	Canchas de Tenis Parque Araucano	Cancha 1	Web
		Cancha 2	
		Cancha 3	
Dirección de Parques y Jardines Veterinaria Municipal	Veterinaria Móvil	Centro Comunitario Padre Hurtado - Paul Harris N°1000	Web
		Centro Comunitario Patricia - Calle Patricia N°9110	
		Centro Comunitario Diaguitas - Calle Diaguitas N°911	
		J.J. de Vecinos Colon 8000 -Calle Alonso de Camargo N°8671	
		J.J. Vecinos Los Volcanes - Av. Tomás Moro N°1172	
		UCAM - Calle Hernando de Magallanes N°487	
		J.J. de Vecinos Los Descubridores - Calle La Rabida N°5300	
		J.J. de Vecinos Colon 4000 Norte -Calle Alcántara N°434	
		J.J. de Vecinos San Pedro de Las Condes - Calle Juan de Austria N°1.539	
		J.J. de Vecinos Francisco Bilbao -Calle Juan Esteban Montero N°4760	
		J.J. de Vecinos Renacimiento Italiano - Calle Leonardo da Vinci N°7533	
J.J. de Vecinos Parque Los Dominicos - Calle Tolten N°8115			

		J.J. de Vecinos Santa Rosa de Apoquindo - Calle Tezcuco N°1283	
		J.J. de Vecinos Estocolmo - Calle Estocolmo N°338	
		J.J. de Vecinos Unidos - Calle Charles Hamilton N°301	
		J.J. de Vecinos Parque Apoquindo - Calle Zanzibar Poniente N°7024	
		J.J. de Vecinos Los Almendros - Reina Astrid N°880	
		Círculo de Encuentro Rosa O'Higgins - Calle Rosa O'Higgins N°17	
		J.J. de Vecinos Portal Los Dominicos Calle Camino el alba N°8990	
		J.J. de Vecinos Los Jardines de Apoquindo Av. Chesterton N°7159	
		J.J. de Vecinos Arauco Calle Las Verbenas N°9191	
		J.J. de Vecinos Janequeo Calle Marberia N°385	
		J.J. de Vecinos Roncesvalles C13 - Calle Los Almendros N°478	
		J.J. de Vecinos El Golf Norte - Calle Glamis N°3404	
		J.J. de Vecinos Plaza Valenzuela Llanos - Calle Sor Laura Rosa N°253	
		Dirección de Parques y Jardines, Veterinaria Municipal	
J.J. de Vecinos La Castilla - Calle Vilanova N°505			
J.J. de Vecinos Bilbao Alto Calle Doctora Eloísa Diaz N°6471			
Destacamento Seguridad Ciudadana – Av. Plaza, República de Honduras San Carlos de Apoquindo			
Unión Comunal - Los Dominicos N°7656			
J.J.V.V. Colon 8000 - Alonso de Camargo N°8671			
J.J.V.V. Vecinos Unidos - Charles Hamilton N°301			
Destacamento de Seguridad Ciudadana – Av. Las Condes con Quinchamalí			
Destacamento de Seguridad Ciudadana - Bandedón de Av. Américo Vespucio, Presidente Errazuriz			
Parroquia nuestra Sra. de los Ángeles - Av. El Golf N°155			
Junta de Vecinos Parque Los Dominicos - Dirección Toltén N°8115 C-16			
Veterinaria a Domicilio	Veterinario a Domicilio 1		Web
	Veterinario a Domicilio 2		
	Veterinario a Domicilio 3		
Veterinaria Nueva Bilbao	Veterinario 1	Web	
	Veterinario 2		
	Veterinario 3		
Veterinaria Baños Sanitarios	Veterinario - Baños Sanitarios	Web	

En esta sección de la plataforma se deberán administrar los parámetros de cada tipo de agendamiento, como nombre, modalidad, otros.

Durante toda la vigencia del contrato, se podrá agregar, modificar y/o eliminar tipos de agendamientos de servicios y/o filas, sin costos adicionales para la municipalidad.

#### B.4.1.7. REGISTRO Y GESTIÓN DE RESERVAS WEB

En este registro se deberá gestionar las horas reservadas a través del módulo de agendamiento de horas, como también la posibilidad de reservar horas para el caso de los agendamientos telefónicos.

Es importante considerar que dentro de la plataforma deben existir 2 formas de visualizar las horas:

- a) **Vista de agenda:** Debe permitir a los usuarios que tengan el perfil, visualizar las reservas de horas por cada uno de los funcionarios municipales destinados a la atención de público, en el bloque de horario y días en que se aperturó la agenda de ese funcionario para la atención. Si las horas son reservadas a través de la web, deberá mostrar las horas agendadas con los datos del beneficiario solicitados al momento del agendamiento. Además, si la agenda se utiliza para agendamiento telefónico, deberá mostrar todas las horas disponibles y el funcionario municipal responsable del agendamiento deberá reservar la hora indicada el beneficiario durante el llamado telefónico, como su hora a agendar. Los datos que se deberán registrar al momento de agendar una hora serán al menos los siguientes:

- Fecha cita
- Hora cita
- Profesional
- ID reserva
- Nombres
- Apellidos
- Correo
- Teléfono
- Dirección
- Número
- Motivo
- Rut

El registro deberá considerar al menos las siguientes funcionalidades:

- Ingreso de sobrecupos para atención.
- Cancelación de hora.
- Indicar si llegó o no llegó la reserva.
- Descargar en Excel la agenda por día con los datos anteriormente mencionados, más el recepcionista que la ingresó y a que funcionario municipal.

- b) **Vista de Reservas:** Esta vista de las horas agendadas debe ser genérica y debe permitir visualizar todas las horas reservadas para un servicio y/o fila, el cual deberá ser configurado para ese uso, permitiendo filtrar por rango de fecha y estado, mostrando al menos los siguientes datos:

- ID reserva
- Fila
- Nombres
- Apellidos
- Rut
- Correo
- Teléfono
- Dirección
- Fecha y hora reserva
- Fecha y hora solicitud
- Motivo

El registro deberá considerar al menos las siguientes funcionalidades:

- Acción sobre la reserva (Atender, Ausente, Cancelar).
- Filtro de búsqueda.
- Descargar en Excel la agenda por día con los datos anteriormente mencionados, más el estado.

#### B.4.1.8. REGISTRO Y GESTIÓN DE ESTACIONES PARA LA ATENCIÓN PÚBLICO

En este apartado se deberá permitir agregar servicios y/o filas de atención a las estaciones de atención de público de cada una de las unidades o sucursales municipales. Estos servicios y/o filas de atención deberán verse reflejados en las estaciones de atención de público para realizar la gestión de llamado de números por cada funcionario municipal asignado a la atención de público, permitiendo la selección de un servicio y/o fila y comenzar la atención.

Los datos que se deberán ingresar para habilitar un nuevo módulo (estación) de atención de público serán al menos los siguientes:

- a) Nombre de módulo (estación).
- b) Identificador.
- c) Selector de Unidad o sucursal municipal.
- d) Selector de servicios y filas.

#### **B.4.2. MÓDULO DE LLAMADOS PARA ATENCIÓN DE VECINOS**

Este módulo de la plataforma deberá permitir a los funcionarios municipales de las distintas dependencias municipales asignados para la atención de público, realizar el llamado de los beneficiarios para su atención. Al ingresar al módulo los funcionarios municipales deberán autenticarse mediante un usuario y contraseña, seleccionar la unidad o dependencia municipal a la que desean ingresar y el servicio y/o fila de atención a utilizar.

Una vez realizada la autenticación del usuario, el sistema deberá desplegar los servicios y/o filas que fueron autorizadas para el usuario en sesión, permitiendo realizar el llamado a los números reservados de los servicios y/o filas por orden de ingreso, pudiendo ser todos los servicios o uno en específico.

Cada servicio y/o fila deberá indicar el tiempo en minutos para ser atendido y la cantidad de personas esperando, quedando en una fila de espera virtual todos los números de atención.

El módulo debe contar con la opción de priorización de atenciones para personas con prioridad, pudiendo ser personas embarazadas, adultos mayores, personas con necesidades especiales, personas con movilidad reducida, entre otros.

Para el llamado de números de atención, el módulo debe permitir realizar al menos las siguientes acciones:

- 1) **Llamar:** Una vez que el funcionario seleccione el botón llamar, el número que estaba en la fila de espera virtual cambia a estado de atendido siendo llamado por el módulo de pantalla TV. Al momento de realizar el llamado del número para atención se debe reproducir un audio a través del sistema, como también, debe quedar en la cabecera o parte superior de los números de atención. Comenzado a correr el tiempo de atención, una vez realizado el llamado de atención el sistema debe desplegar en la pantalla del computador del funcionario municipal los datos del vecino como RUT, nombre y apellido, entre otros.
- 2) **Reiterar:** El botón reiterar debe permitir volver a llamar un número las veces que se necesite, en cada reiterar el tiempo de atención se debe reiniciar y debe ser a través de audio emitido por el sistema.
- 3) **Ausente:** El botón ausente debe permitir que un número sea sacado de la cola y permita su reingreso a esta como un ingreso excepcional, el cual deberá ser rescatado con una funcionalidad que permita atender números excepcionales. El botón ausente solo se activa si el funcionario ha llamado un número.
- 4) **Finalizar:** Este botón debe permitir finalizar la atención, lo que generará la finalización del tiempo de atención y por consiguiente liberación del número a un estado atendido. Adicionalmente el funcionario debe tener la opción de derivar el número a otra fila para que continúe su atención. Esta derivación debe permitir seleccionar los servicios o filas existentes o buscar una específica.
- 5) **Forzar atención:** Este botón debe permitir forzar el llamado de un ticket de atención, sin considerar el orden de prioridades. Esta opción es importante ante casos que requieran saltar la fila por algún motivo excepcional.

El módulo deberá contar con al menos las siguientes funcionalidades:

- a) **Derivación:** permitir derivar un número a otro módulo de atención.
- b) **Editar datos:** permitir modificar los datos de la persona que tomó número (Rut/Pasaporte, Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno, Correo)

- c) **Ingreso Excepcional:** Permitir crear un número directamente, sin tener que crearlo en el tótem.
- d) **Indicador del usuario conectado** y a que módulo.
- e) **Modificador del estado del módulo:** Disponible, baño, colación, pausa.
- f) **Cierre de sesión,** con una ventana de confirmación del cierre.

#### B.4.3. MÓDULO DE MONITOREO Y ESTADÍSTICAS

En este módulo se deberá proporcionar información que permita contar con control y seguimiento de las atenciones de público y agendamiento de horas que existan en la Municipalidad. El módulo deberá permitir su uso para los perfiles de usuarios definidos por el Supervisor Municipales, debiendo ser al menos los perfiles indicados en la letra a), b), c), d) y e) del punto B.4.1.1. de las presentes bases.

El módulo deberá contar con al menos lo siguiente:

- a. **Módulo de monitoreo:** Generar estadísticas en tiempo real de los servicios o filas de atención indicando cuantas personas están en espera, considerando un indicador como por ejemplo colores tipo semáforo (rojo-alto, amarillo-medio y verde-bajo), u otro similar. También deberá generar un reporte general con la información desde rol más alto al más bajo para direcciones, unidades y servicios o filas municipales que muestre la siguiente información como mínimo:
  - Personas Atendidas
  - Personas en Espera
  - Personas Ausentes
  - Espera promedio (minutos)
  - Frecuencia de Atención (atenciones/hora)
  - Número de ticket actual
  - Tiempo de atención promedio (minutos)
- b. **Módulo de estadísticas:** Este módulo deberá generar estadísticas posteriores al día en curso y debe permitir realizar consultas, filtrando por dirección y unidad y entregar como mínimo:
  - **Cantidad de atenciones por fila:** Debe permitir a través de gráfico de barras, línea o barras apiladas visualizar la cantidad de tickets emitidos por cada fila en un rango de tiempo. Este puede ser filtrado por hora, día, semana, mes o definir un periodo, así como también seleccionar una fila en particular. Debe permitir exportar la información en formato Excel o csv.
  - **Cantidad de atenciones por fila y canal:** Debe permitir a través de gráfico de barras, línea o barras apiladas, visualizar la cantidad de atenciones por canal (tótem y reserva) y por fila en un periodo. Debe permitir exportar la información en formato Excel o csv, así como la grilla debe verse en pantalla.
  - **Cantidad de atenciones por funcionario y canal:** Debe permitir a través de gráfico de barras, línea o barras apiladas, visualizar la cantidad de atenciones por canal (tótem y reserva) y por funcionario en un periodo. Debe permitir exportar la información en formato Excel o csv, así como la grilla debe verse en pantalla.
  - **Tiempo de espera por fila:** Debe permitir a través de gráfico de barras, línea o barras apiladas, visualizar el tiempo de espera por cada fila en un rango de tiempo. Este puede ser filtrado por hora, día, semana, mes o definir un periodo, así como también seleccionar una fila en particular. Debe permitir exportar la información en formato Excel o csv.
  - **Tiempo promedio de atención por fila:** Debe permitir a través de gráfico de barras, línea o barras apiladas, visualizar el tiempo promedio de espera por cada fila en un rango de tiempo. Este puede ser filtrado por hora, día, semana, mes o definir un periodo, así como también seleccionar una fila en particular. Debe permitir exportar la información en formato Excel o csv.
  - **Visitas y Reservas desde Portal Público:** Debe permitir visualizar por día, la cantidad de visitas vs la cantidad de reservas.
  - **Listado de atenciones realizadas:** Debe permitir visualizar todas las atenciones realizadas por los funcionarios. Para esto debe existir un buscador para facilitar la búsqueda, un filtro de fecha desde hasta y una paginación. Los resultados de la búsqueda deben ser posible exportarlos en Excel o csv. Las columnas que debe mostrar son: Ticket, unidad, fila espera (min), tiempo de atención (min), fecha y hora de solicitud, fecha y hora de inicio de atención, fecha y hora de término de atención, tipo de atención, funcionario, canal.

#### B.4.4. MÓDULO DE ATENCIÓN A PÚBLICO

A continuación, se describen los requerimientos mínimos requerido para los módulos de atención de público.

#### **B.4.4.1. ENTREGA DE NÚMEROS DE ATENCIÓN EN TÓTEMS**

Este apartado deberá contar con una interfaz gráfica que permita ser desplegada en las pantallas de los tótems para la entrega de números de atención de público. Esta vista deberá ser intuitiva y fácil de utilizar, debido a que existen unidades municipales con variados servicios y/o filas de atención, por lo que el módulo debe tener la posibilidad de agrupar servicios que permitan una búsqueda fácil y simple para seleccionar una opción y tomar número por parte de beneficiarios. Dicha interfaz debe ser personalizada a la imagen corporativa de la Municipalidad de Las Condes.

Este módulo deberá permitir al tótem entregar un ticket o número de atención al beneficiario a través de papel térmico. La impresión del ticket debe contar con al menos los siguientes datos, logo de la municipalidad, nombre del servicio o fila, número de atención, fecha y hora.

Los oferentes deberán considerar la provisión de equipos de gestión de filas (tótems), pantallas, monitores y/o televisores y difusión de servicios municipales hacia las pantallas de llamados, considerando todos los componentes, accesorios y servicios necesarios.

#### **B.4.4.2. DESPLIGUE DE INFORMACIÓN EN PANTALLA**

Este apartado deberá desplegar en las pantallas los llamados de los números para su atención, señaladas en el punto B.4.2. según la configuración realizada en el módulo de administración del sistema, la que como mínimo deberá permitir la visualización normal y/o publicidad municipal, entre otros que el oferente puede ofrecer dentro de su plataforma.

- a) **Normal:** La pantalla debe desplegar el último número llamado por uno de las estaciones de atención y una lista de a lo menos 8 últimos números llamados. En la pantalla se deberá mostrar el logo de la Municipalidad, la fecha y la hora en tiempo real (esta configuración puede ser cambiada en coordinación entre el contratista y el Supervisor Municipal).
- b) **Publicidad Municipal:** La pantalla deberá desplegar los videos con eventos o información municipal cargados en el **MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA** indicado en el punto B.4.1. por parte del administrador de la plataforma y deberá desplegar una lista de a lo menos 8 últimos números llamados. En la pantalla se deberá mostrar el logo de la Municipalidad, la fecha y la hora en tiempo real (esta configuración puede ser cambiada en coordinación entre el contratista y el Supervisor Municipal).

#### **B.4.5. CREACIÓN DE MÓDULO AGENDAMIENTO WEB CON INTEGRACIÓN A SUBDOMINIO MUNICIPAL**

El módulo de agendamiento de horas web creado por el contratista se deberá implementar en el subdominio <https://reservadehoras.lascondes.cl>, el que será proporcionado por la Municipalidad, deberá ser el portal público para que los beneficiarios y público en general puedan reservar una hora de atención. Sin perjuicio de lo anterior la Municipalidad podrá adquirir un dominio o realizar cambio del subdominio, el que será entregado al adjudicatario, quien deberá configurarlo en su plataforma.

El módulo de reserva de horas deberá permitir al beneficiario seleccionar si desea tomar una hora presencial u online. En el caso de que la hora seleccionada sea online, la plataforma deberá integrarse con Microsoft Teams para crear el link de la reunión virtual agendada. La municipalidad será responsable de proporcionar las licencias de Microsoft Teams para la integración.

El módulo de reserva de horas debe permitir desplegar la toma de horas en diferentes tipos de vista como calendario o por especialista.

Al seleccionar la vista especialista, a través del **MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA** indicado en el punto B.4.1. se deberá poder ingresar nombre y con esto el público general pueda identificar al funcionario, para después a través de un calendario poder elegir el día y posteriormente la hora a reservar. El calendario debe mostrar todas las horas aperturadas para ese funcionario. Cada funcionario que utilice la plataforma como agente deberá contar con un link personalizado a su agenda.

Al seleccionar la vista calendario deberá tener la posibilidad de ver todas las horas disponibles más próximas como también poder ver los días próximos disponibles.

Deberá permitir desplegar mensajes en pantalla relacionados con cada servicio al cual se quiera reservar una hora, con el objetivo de entregar información, instrucciones o lo que la Municipalidad necesite transmitir.

Los mensajes deben permitir insertar vínculos para abrir otras páginas.

Por otro lado, deberá existir una función que permita agrupar a través del **MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA** indicado en el punto B.4.1. con esto se mostrarán las horas disponibles y reservadas en un solo bloque horario y con esto lograr un mejor orden y visualización de las horas.

Finalmente, al seleccionar la hora, deberá desplegar un formulario donde se solicitan algunos datos como Rut, Nombre(s), Apellido(s), Correo, Teléfono o la posibilidad de incorporar al menos dos campos libres, checkbox, subir archivos, campo fecha, como mínimo.

Una vez confirmada la hora deberá mostrar en pantalla la confirmación de la hora y enviar un correo con el nombre de la persona que reservó y al funcionario seleccionado, el código de atención, el servicio o unidad de fila, además de la fecha y hora agendada, más un mensaje de pie de correo como por ejemplo "Recuerda llegar 15 minutos antes de la cita".

El mensaje debe poder ser parametrizable, y dicha confirmación deberá poder activarse también vía WhatsApp.

Adicionalmente, se deberán poder enviar las siguientes notificaciones, por correo y/o WhatsApp:

- a) Recordatorio de hora agendada.
- b) Cancelación de hora agendada.
- c) A través del recordatorio por mensajería de WhatsApp, se deberá solicitar confirmación de asistencia. En el caso que el beneficiario indique que no podrá asistir, el turno se deberá cancelar automáticamente, liberando el espacio en la agenda.

Los servicios y/o filas que permitan una reserva de hora deberán poder restringirse habilitando una validación (los tipos son: sin validación, flotantes y sólo vecinos). Esta validación se realiza con un webservice que posee la municipalidad y verifica si un rut tiene tarjeta vecino residente o flotante y permite filtrar servicios exclusivos.

Al momento de realizar la habilitación e implementación, el adjudicatario deberá incorporar la agenda de horas web que disponibilizara la municipalidad en extensiones XLSX o CSV.

#### **B.4.6. SERVICIO DE MENSAJERÍA DE CONFIRMACIÓN Y RECORDATORIO**

El contratista deberá considerar en su oferta económica el servicio de mensajería por WhatsApp y correo electrónico, el que deberá integrar a la plataforma de agendamiento web a fin de permitir establecer una comunicación con los beneficiarios que tengan horas reservadas para atención a fin de confirmar su asistencia. En caso de que el beneficiario indique que no podrá asistir, el turno se deberá cancelar automáticamente, liberando el espacio en la agenda.

Para realizar el servicio de mensajería de confirmación y recordatorio, se deben considerar los siguientes requerimientos

1. Contacto con contribuyente a través de Mail y WhatsApp:
  - Mail: Enviar 3 días antes de la cita. En caso de no existir respuesta.
  - WhatsApp: Enviar 2 día antes de la cita.
2. La cantidad de días antes de la cita para cada contacto debe ser definida por el Supervisor Municipal.
3. Si el contribuyente responde en alguno de los intentos, no se le debe contactar nuevamente.
4. Se debe incorporar botones de respuesta en los mensajes para facilitar la asistencia al contribuyente.
5. Integración fila agendable.
6. Las citas agendadas en el cupo agendable se debe integrar en el tablero de confirmación de horas.
7. Se debe realizar un seguimiento utilizando la información de contacto del contribuyente.
8. Debe mantener las siguientes funciones fila agendable:
  - Agenda de cupos en línea.
  - Apertura y bloqueos de agenda por unidad
  - Mail de confirmación.
  - Integrado con confirmación de citas.
  - Reportería en tiempo real.

- Programas de confirmación vía correo electrónico y WhatsApp, con acceso 24/7 para los contribuyentes.
- Reportería en tiempo real que permite visualizar la asistencia y confirmaciones de los usuarios.
- Integrado con fila agendable, completa cupos cancelados de forma automatizada.
- Crea lista de espera y adelantar citas, para ofrecer más opciones a los contribuyentes.
- Reducir inasistencia de contribuyentes.

9. Debe mantener confirmación de citas:

- Contacto deberá ser de lunes a domingo de 10:00 a 18:00 horas con los contribuyentes de manera automática y omnicanal.
- Confirmación en un lenguaje cercano, cotidianidad y claridad, generando cercanía con los contribuyentes.
- Evitar el no show y libera la agenda, para mejorar la experiencia del vecino y los colaboradores.
- Botones de respuesta, para que sea más rápido, más fácil, no dejando espacio para ambigüedades ni errores.

El contratista deberá considerar a lo menos 5.000 mensajes de WhatsApp mensual para el servicio.

Así mismo, el contratista, deberá notificar por vía correo electrónico al Supervisor Municipal, el envío diario de la confirmación de citas a los vecinos por vía correo electrónico y WhatsApp.

Respecto de las notificaciones realizadas a los contribuyentes ya sean que rechacen o acepten la hora y/o notificaciones fallidas, deberá entregarse un informe diario, considerando por día el horario comprendido entre 10:00 y 18:00 hrs. Dicho informe deberá entregarse a más tardar a las 18:30 hrs del día siguiente del que se informa.

#### **B.5. EQUIPOS O HARDWARE**

El contratista debe considerar dentro de su propuesta, facilitar los equipos o hardware como mínimo, para el funcionamiento de la plataforma:

- a) 11 equipos tótems de piso, nuevos sin uso.
- b) 24 pantallas, monitores o televisores de a lo menos 55", misma marca y modelo, nuevos sin uso.

El contratista deberá considerar que el hardware señalado en la letra a) y los equipos señalados en la letra b), serán proporcionados como una prestación de servicio, siendo el contratista responsable de instalar, configurar y retirar por completo al finalizar el contrato, debiendo considerar todos los elementos y servicios que requieran para su instalación, configuración y desinstalación, sin costos adicionales para la municipalidad.

Para todos los equipos instalados, el contratista deberá velar que posean las medidas de seguridad necesarias para evitar que sean vulnerados, alterados o que tengan acceso a partes y piezas fácil de reducir. Para esto deberán realizar bloqueos de puertos USB, usar gabinetes antivandálicos y tomar las medidas que el contratista estime para cumplir con lo señalado.

El contratista será responsable de los equipos tótems y sus pantallas monitores o televisores o de cualquier equipo que tenga que ver con el buen funcionamiento del servicio, durante la vigencia del contrato, esto incluye situaciones como:

1. Ante fallas o daños de cualquier tipo o naturaleza, se deberán reemplazar los equipos, partes o componentes de Tótems, Televisores o todo lo que conlleve el buen funcionamiento del servicio, que sean solicitados por el Supervisor Municipal, donde el contratista deberá reemplazar los equipos, partes o componentes de tótems, televisores, según lo indicado en los puntos B.6.3.1. y B.6.3.2.
2. Robo y/o Hurto Denunciado a las autoridades correspondientes: En este caso es obligación del proveedor adjudicado entregar un equipo de similares características y desempeño, el que autorizará el Supervisor Municipal del contrato, el que NO podrá superar las 24 horas hábiles, contados desde el aviso al adjudicatario por parte del Supervisor Municipal del robo y/o hurtos.  
La Municipalidad comenzará la tramitación del hecho ante el órgano correspondiente.
3. Desperfecto del equipo y/o equipamiento por accidente no intencional como parte del uso. Ejemplo: Alza de voltaje que dañe el equipamiento, caída de agua al equipamiento, aplastamiento por derrumbe, etc., estos deberán ser reemplazado, según lo indicado en los puntos B.6.3.1. y B.6.3.2.

### B.5.1. TÓTEMS DE PISO

Las características mínimas que deben cumplir los tótems que debe proponer el oferente son las siguientes:

Pantalla	Monitor Touch
	22"
	Orientación Vertical
	Capacitivo
Impresora	Tipo Térmica y Continua
	Ancho de papel de 80 mm
	Velocidad de impresión hasta 150 mm/seg
	Autocorte (Complemento)
Seguridad	Gabinete de Acero
Altura	1,50 metros
CPU	Procesador 2.0 Ghz o superior
	Memoria RAM 8 GB o superior
	Almacenamiento SSD 250GB o superior
	Sistema Operativo de acuerdo con la solución del oferente.
Conectividad	Puerto RJ45

La municipalidad podrá brandear los tótems con tipografía institucional.

El oferente deberá en su propuesta incluir todos los elementos necesarios para su instalación de acuerdo con su ubicación según la Dependencia Municipal. La instalación y configuración será de cargo del adjudicatario.

También, deberá ser capaz de proyectar en las pantallas de manera fluida e interrumpida la información enviada a través de los tótems de atención.

La municipalidad podrá ampliar la cantidad de acuerdo con nuevas necesidades de hasta 2 tótems de piso sin costos adicionales para la municipalidad, durante la vigencia del contrato.

El que deberá ser instalados por el Adjudicatario en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la notificación por parte del Supervisor Municipal, incluyendo todos los elementos necesarios para su instalación de acuerdo con su ubicación según la Dependencia Municipal. La instalación y configuración será de cargo del adjudicatario.

### B.5.2. MONITORES, PANTALLAS O TELEVISORES

Las características mínimas que deben cumplir los monitores profesionales que debe proponer el oferente son las siguientes:

1. Tamaño de pantalla: 55"
2. Relación de aspecto: 16:09
3. Resolución natural: 3840x2160

El oferente deberá en su propuesta incluir soportes estructurales y todos los elementos necesarios para su instalación en techo o muro de acuerdo con su ubicación según la Dependencia Municipal. La instalación será de cargo del Adjudicatario.

El Municipio podrá ampliar la cantidad, de acuerdo con nuevas necesidades, de hasta 6 Monitores, Pantallas o Televisores sin costo para la Municipalidad, durante la vigencia del contrato.

Estos deberán ser instalados por el Adjudicatario en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la notificación por parte del Supervisor Municipal, incluyendo todos los elementos necesarios para su instalación de acuerdo con su ubicación según la Dependencia Municipal. La instalación y configuración será de cargo del adjudicatario.

### B.6. MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO

El contratista deberá mantener repuestos de los equipos y componentes para reemplazo, en los casos que se requiera, con el objeto de brindar continuidad operativa del servicio y cumplir con los plazos señalados en los siguientes puntos.

#### **B.6.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El contratista será responsable de realizar mantenimiento preventivo de todos los equipos al menos una vez al año. Estos mantenimientos que deberán ejecutarse, previa coordinación con el Supervisor Municipal, en días hábiles de lunes a viernes, entre las 08:30 a 18:00 horas.

La municipalidad será responsable de coordinar el acceso del personal del contratista las dependencias municipales donde se encuentren instalados los equipos, coordinando las autorizaciones necesarias para realizar el trabajo de mantención preventiva.

El contratista deberá velar por el correcto funcionamiento de la infraestructura necesaria para soportar el funcionamiento de la plataforma.

Esta mantención tiene por objeto limpiar, revisar estado operativo de las partes móviles (impresora y otros componentes), cambiar componentes con desgaste por uso normal del equipamiento, actualización de firmware y revisión de irregularidades que eventualmente se presenten con el fin de mantener los equipos contratados en su condición normal de operación. Los reemplazos de los componentes serán de costo del contratista.

#### **B.6.2. MONITOREO REMOTO**

Para este servicio se deberá contar con un programa de monitoreo remoto y seguimiento a los módulos, el que deberá permitir visualizar el estado de cada equipo y en forma preventiva anticiparse a inconvenientes en ellos. Para lo anterior, el programa deberá enviar alertas al contratista quien deberá activar las diferentes acciones para mantener la continuidad operativa de los equipos.

Entre las principales alertas que se deberán generar se pueden destacar las siguientes:

- a) Conectividad y uso de CPU de los tótems
- b) Falta de papel en impresoras
- c) Poco papel en impresoras
- d) Impresora apagada
- e) Inconvenientes de comunicación
- f) Equipo fuera de línea
- g) Falla de periféricos

El monitoreo deberá permitir que el contratista pueda comunicarse con el Supervisor Municipal indicando la dependencia municipal afectada realizando las actividades básicas de manera de solucionar el inconveniente. De no ser posible la solución vía remota, se debe proceder al envío de un técnico a la respectiva localidad, el cual no debe tener costo para la municipalidad, las fallas se encuentran definidas en el punto B.6.3.1. y B.6.3.2. de las presentes Bases Técnicas.

El servicio de monitoreo y reportería debe considerar:

- 1) WorkFlow / Dashboard en línea con estado de equipos.
- 2) Reportería de flujos de atención de problemas recurrentes.

El contratista deberá proporcionar al menos una cuenta de usuario para revisión del estado de los equipos.

#### **B.6.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

El contratista deberá mantener un servicio de mantenimiento correctivo para brindar continuidad al servicio. Para poder realizar todos los requerimientos, según lo estipulado en el presente punto, el contratista deberá proporcionar una plataforma de manejo de tickets para llevar el control de las solicitudes durante la ejecución del contrato.

El mantenimiento correctivo del sistema se divide en dos, los que se detallan a continuación.

##### **B.6.3.1. FALLAS GRAVES**

Estas fallas corresponden a aquellas que no permitan el funcionamiento del equipo gestión de filas o una de sus funcionalidades o visores. El plazo de solución no debe ser superior a 3 horas desde la comunicación al contratista por cualquier medio de escrito.

En caso de requerir el retiro de la dependencia municipal del equipo tótems o cualquier otro equipamiento deberá considerar el reemplazo inmediato del equipo al momento de su retiro para dar continuidad al servicio.

La instalación y reinstalación será responsabilidad del Contratista y a su costo.

### B.6.3.2. FALLAS MENORES

Estas fallas corresponden a aquellas que aun existiendo permiten el funcionamiento del equipo gestión de filas o una de sus funcionalidades o visores estas fallas serán catalogadas por el Supervisor Municipal y el plazo de solución no debe ser superior a 6 horas desde la notificación por cualquier vía escrita, para estos efectos se considera los horarios indicados en el punto B.6.4.

### B.6.4. SOPORTE TÉCNICO

El contratista deberá entregar soporte técnico y monitoreo remoto de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 horas y sábados de 8:30 a 14:00 horas, excepto festivos, dando respuesta al Supervisor Municipal en un plazo máximo de 1 hora.

El que debe incluir los siguientes servicios:

- Mesa de ayuda Telefónica y/o correo electrónico.
- Atención técnica preventiva y correctiva On Site y/o Online dependiendo de la falla.

### B.7. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se describen los requerimientos mínimos requerido para los plazos de implementación.

#### B.7.1. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

La implementación de la plataforma para atención de público y agendamiento de horas web, además, la instalación y puesta en marcha de los tótems y sus complementos, para las dependencias municipales indicadas en el punto B.3 de las Bases Técnicas, será en el plazo ofertado por el adjudicatario en el **Anexo N°8** denominado **“Plazo ofertado para la implementación del sistema y equipos”**, el que no podrá ser superior a **45 días hábiles ni menor a 15 días hábiles**.

El inicio de implementación se contabilizará desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación del Decreto Alcaldicio que Aprueba el Contrato a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), emitiéndose un **“Acta de Inicio de Implementación”**, donde el adjudicatario deberá presentar una Carta Gantt indicando las tareas y plazos para la ejecución de las instalaciones de los equipos en las diferentes dependencias Municipales el que no podrá ser superior al presentado en el **Anexo N°8** denominado **“Plazo de instalación e implementación”**.

Para la ejecución de los trabajos de instalación e implementación, estos se deberán realizar de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 horas y los sábados de 09:00 a 14:00 horas, **excepto días festivos**.

Una vez recepcionada conforme la implementación de la plataforma para atención de público y agendamiento de horas web y la instalación y puesta en marcha de los tótems y sus complementos, se suscribirá entre las partes un **“Acta de recepción conforme e Inicio del Servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems”**, a **partir de la cual se dará inicio al servicio de plataforma para atención a público, agendamiento de horas web y tótems**.

#### B.7.2. CAPACITACIONES

El contratista deberá realizar capacitaciones a diferentes perfiles de usuarios de la plataforma, además de un acompañamiento completo durante el proceso de implementación en el plazo que se establece en el punto B.7.1. de las presentes bases técnicas. Asimismo, el Supervisor Municipal puede solicitar capacitaciones extras durante toda la ejecución del contrato.

- El contratista deberá presentar en la etapa de implementación de la plataforma un equipo para realizar las capacitaciones presenciales u online. Este equipo deberá estar compuesto por al menos un profesional o técnico que cubra las necesidades solicitadas y se requiere que conozcan completamente el sistema con todas sus funcionalidades.
- El profesional o técnico propuesto deberá utilizar alguna metodología de enseñanza que permita facilitar el aprendizaje y realizar un acompañamiento completo a los funcionarios en el proceso.

- c) El horario del equipo presencial es de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 hrs. Estos horarios podrán reducirse por parte del Supervisor Municipal, lo que será debidamente informado al contratista con una antelación de al menos 10 días hábiles.
- d) Se deberán capacitar alrededor de 250 funcionarios distribuidos en 11 dependencias Municipales, dentro de la comuna de Las Condes.
- e) Los trabajadores del contratista deberán portar una credencial plastificada, a la vista a la altura del tórax, la que deberá contener a lo menos la identidad del contratista, con su nombre y logo, el nombre y cargo del trabajador con su fotografía y su Rut. Las credenciales sólo tendrán validez al estar visadas por la Municipalidad.
- f) Si las capacitaciones son presenciales, el traslado de los funcionarios técnico o funcionarios de la Empresa será de costo del contratista.

#### **B.8. INFORME MENSUAL**

El contratista deberá emitir un informe mensual de los servicios proporcionados, de acuerdo con los detalles indicados en los puntos B.6.3.1. y B.6.3.2. Además de incluir lo indicado en B.6.1. en las oportunidades indicadas en dichos puntos. El contratista deberá elaborar la documentación y entregará junto con la respectiva Factura tras el inicio del mes de servicio.

Si la documentación entregada es incompleta, la municipalidad notificará al contratista, debiendo este realizar las modificaciones necesarias para que se adecúe a lo solicitado por la municipalidad, en cuyo caso se deberá realizar la devolución de la respectiva factura.

#### **B.9. MODIFICACIONES POR AVANCE TECNOLÓGICO.**

Durante la vigencia del Contrato se podrán convenir modificaciones a los equipos o servicios objeto de la presente licitación, siempre y cuando exista un fundamento tecnológico para mejorar éstos, debiendo el Contratista presentar una propuesta de cambio al Supervisor Municipal. En caso de determinarse por parte del Supervisor Municipal la conveniencia tecnológica del cambio, se podrá autorizar al Contratista el cambio de los equipos o servicios. Este cambio de equipos o servicios será a costo del Contratista.

**ANEXO N°1**

**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS  
WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

**ID N°2560-73-LP25**

**“IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE”**

<b>NOMBRE O RAZON SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	
<b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	
<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>TELÉFONO</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	
<b>FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA</b>	

**NOTA:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) COMO ARCHIVO ADJUNTO, EN EL ICONO “ANEXOS ADMINISTRATIVOS”.
- EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL OFERENTE CORRESPONDA A UNA PERSONA JURÍDICA, ESTE DEBERÁ ACOMPAÑAR TODOS LOS DOCUMENTOS EN LOS CUALES CONSTE LA PERSONERÍA Y PODERES DE SU (S) REPRESENTANTE (S) SINGULARIZADO (S) EN EL ANEXO N°1 O N°1-A, SEGÚN CORRESPONDA, CON COPIA DE SU CÉDULA DE IDENTIDAD, QUE PERMITAN VERIFICAR QUE EL APODERADO TIENE FACULTADES Y ATRIBUCIONES PARA REPRESENTAR A LA SOCIEDAD (TALES COMO: LA ESCRITURA PÚBLICA DONDE CONSTEN LAS FACULTADES DEL APODERADO, O EL CERTIFICADO DE ESTATUTO ACTUALIZADO, U OTRO SIMILAR).
- EN CASO DE QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRE ACTUALIZADA POR EL PROVEEDOR Y CONSTE EN SU FICHA ELECTRÓNICA DEL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL), PODRÁ CONSIDERARSE ÉSTA PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN.

**ANEXO N°1-A**

**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

**ID N° 2560-73-LP25**

**“IDENTIFICACIÓN UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES”**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA UNIÓN TEMPORAL:</b>	
<b>NOMBRE REPRESENTANTE O APODERADO COMÚN:</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	
<b>DIRECCIÓN:</b>	
<b>TELÉFONO:</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	
<b>FIRMA REPRESENTANTE O APODERADO COMÚN</b>	

**IDENTIFICACION MIEMBROS UNIÓN DE PROVEEDORES**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>RUT</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>

**NOTA:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL) COMO ARCHIVO ADJUNTO, EN EL ICONO “ANEXOS ADMINISTRATIVOS”.
- EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL OFERENTE CORRESPONDA A UNA PERSONA JURÍDICA, ESTE DEBERÁ ACOMPAÑAR TODOS LOS DOCUMENTOS EN LOS CUALES CONSTE LA PERSONERÍA Y PODERES DE SU (S) REPRESENTANTE (S) SINGULARIZADO (S) EN EL ANEXO N°1 O N°1-A, SEGÚN CORRESPONDA, CON COPIA DE SU CÉDULA DE IDENTIDAD, QUE PERMITAN VERIFICAR QUE EL APODERADO TIENE FACULTADES Y ATRIBUCIONES PARA REPRESENTAR A LA SOCIEDAD (TALES COMO: LA ESCRITURA PÚBLICA DONDE CONSTEN LAS FACULTADES DEL APODERADO, O EL CERTIFICADO DE ESTATUTO ACTUALIZADO, U OTRO SIMILAR).
- EN CASO DE QUE ESTA INFORMACIÓN SE ENCUENTRE ACTUALIZADA POR EL PROVEEDOR Y CONSTE EN SU FICHA ELECTRÓNICA DEL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL), PODRÁ CONSIDERARSE ÉSTA PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN.

**ANEXO N°2**  
**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS  
WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

**ID N°2560-73-LP25**

**“DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES”**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:</b>	

**DECLARA:**

- Conocer y aceptar las Bases Administrativas y en general todos los documentos que forman parte de esta Licitación.
- Haber estudiado los antecedentes.
- Reconocer que la decisión de la Municipalidad de Las Condes, en la adjudicación de la presente licitación es definitiva.
- Estar conforme con las condiciones generales de la licitación.
- No estar inhabilitado para contratar con Municipalidades.
- No tener la calidad de funcionario directivo de la Municipalidad de Las Condes, ni relación alguna con personas unidas a ellos por vínculos de parentesco, 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 de la Municipalidad de Las Condes; ni con sociedades de personas de las que aquellos o éstos formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquellos 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.
- No haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales, según la nueva Ley de Quiebras (Art. 401, Ley 20.720), dentro de los dos años anteriores
- Tratándose de personas jurídicas, no haber sido condenado de acuerdo con la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho y a la Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos.
- No haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- No estar afecto a ninguno de los casos o situaciones contemplados en el artículo 4 de Ley 19.886.

<b>FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA</b>	
---	--

**NOTA:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL) COMO ARCHIVO ADJUNTO, EN EL ICONO “ANEXOS ADMINISTRATIVOS”.
- EN CASO DE TRATARSE DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES, CADA MIEMBRO DEL MISMO DEBERÁ COMPLETAR EL PRESENTE FORMULARIO.

**ANEXO N°3**  
**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

ID N°2560-73-LP25

**“OFERTA ECONÓMICA”**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

**1. Servicio Mensual**

ÍTEM	TIPO DE SERVICIO MENSUAL	VALOR UNITARIO MENSUAL EN PESOS	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR TOTAL MENSUAL EN PESOS
		(A)	(B)	(A) x (B) = (C)
1	SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES	\$ _____,  (impuestos incluidos (en caso de ser aplicables))	x 36 <u>MESES</u>	\$ _____,  (impuestos incluidos (en caso de ser aplicables))
<b>“Total Oferta Económica”</b>				\$ _____,  (impuestos incluidos (en caso de ser aplicables))

FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA	
--	--

**NOTAS:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL COMO ARCHIVO ADJUNTO, EN EL ICONO “OFERTA ECONÓMICA”.
- EL VALOR QUE DEBE SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL, ES EL SEÑALADO EN EL ÍTEM “OFERTA ECONÓMICA”, EN PESOS, IMPUESTOS INCLUIDOS, EN CASO DE SER APLICABLES.
- EN CASO DE DETECTARSE ERRORES FORMALES EN LA OPERACIÓN ARITMÉTICA LA COMISIÓN TÉCNICA TENDRÁ LA FACULTAD DE CORREGIRLOS, PUDIENDO VARIAR EL VALOR INFORMADO EN LA ÚLTIMA COLUMNA O SUMATORIA TOTAL.
- LA OFERTA DEBE CONSIDERAR TODOS LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS RESPECTIVAS BASES TÉCNICAS.

**ANEXO N°3-A**
**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMOS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

ID N°2560-73-LP25

**“PRECIOS UNITARIOS”**
**2. Costo de Adquisición**

ÍTEM	TIPO DE ADQUISICIÓN	VALOR UNITARIO EN PESOS	CANTIDAD REQUERIDA	VALOR TOTAL EN PESOS
		(A)	(B)	(A) x (B) = (C)
1	Valor Arriendo Tótem (según B.5.1. de las Bases Técnicas)	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)	x 1	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)
2	Valor Monitor, Pantalla o Televisor (según B.5.2. de las Bases Técnicas)	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)	x 1	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)
3	Valor Instalación y Habilitación de los Equipos	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)	x 1	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)
4	Paquete de mensajería de WhatsApp	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)	x paquete 2.000	\$ _____, (impuestos incluidos en caso de ser aplicables)

<b>FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA</b>	
---	--

**NOTAS:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL COMO ARCHIVO ADJUNTO, EN EL ICONO “OFERTA ECONÓMICA”.
- EL VALOR QUE DEBE SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL, ES EL SEÑALADO EN EL ÍTEM “OFERTA ECONÓMICA”, EN PESOS, CON IMPUESTOS INCLUIDOS EN CASO DE SER APLICABLES.
- EN CASO DE DETECTARSE ERRORES FORMALES EN LA OPERACIÓN ARITMÉTICA LA COMISIÓN TÉCNICA TENDRÁ LA FACULTAD DE CORREGIRLOS, PUDIENDO VARIAR EL VALOR INFORMADO EN LA ÚLTIMA COLUMNA O SUMATORIA TOTAL.
- LA OFERTA DEBE CONSIDERAR TODOS LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS RESPECTIVAS BASES TÉCNICAS.

**ANEXO N°4**
**"SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES"**
**ID N° 2560-73-LP25**
**"METODOLOGÍA Y PAUTA DE EVALUACIÓN"**
**1. RESUMEN DE EVALUACIÓN.**

El siguiente cuadro detalla los ítems considerados para la evaluación general de la presente licitación:

ÍTEM	PUNTAJE
Oferta económica	80
Oferta técnica	19
Cumplimiento requisitos formales	1

**2. OFERTA ECONÓMICA**
**80 PUNTOS**

El oferente que presente la menor oferta obtendrá el máximo puntaje en este factor a evaluar. El monto consignado en esta oferta servirá de base para calificar a las demás ofertas recibidas, según la siguiente fórmula:

$$\text{PUNTAJE} = \left( \frac{\text{OFERTA MENOR}}{\text{OFERTA A EVALUAR}} \right) \times 80$$

**3. OFERTA TÉCNICA**
**19 PUNTOS**
**3.1. EXPERIENCIA DEL OFERENTE**
**6 PUNTOS**

Según lo establecido en el numeral 2 del punto A.4.2. y Anexo N°7 de las Bases de Licitación.

CERTIFICADOS	PUNTAJE
Presenta entre 5 o más certificados	6
Presenta entre 3 y 4 certificados	3
Presenta entre 1 y 2 certificados	1
No acredita experiencia o no presenta oportuna o debidamente el formulario Anexo N°7	0

**3.2. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN**
**10 PUNTOS**

Según lo ofertado por el proponente y descrito en el numeral 3 del punto A.4.2. y Anexo N°9 de las Bases de Licitación.

PLAZO	PUNTAJE
Entre 15 y 25 días hábiles	10
Entre 26 y 35 días hábiles	7
Entre 36 y 45 días hábiles	3
Mayor a 45 días hábiles	Inadmisible

**3.3. CERTIFICACIÓN DEL OFERENTE ISO 9001**
**1 PUNTOS**

CERTIFICACIONES	PUNTAJE
El oferente SI cuenta con certificación ISO 9001	1
El oferente NO cuenta con Certificación ISO 9001	0

**3.4. BUEN COMPORTAMIENTO BASE EN MERCADO PÚBLICO**
**1 PUNTOS**

COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR	PUNTAJE
Nota Comportamiento Base de 5/5	1
Nota Comportamiento Base sin información	0
Nota Comportamiento Base inferior a 5/5	-1

Buen Comportamiento Base.

Se entiende que un oferente tiene buen comportamiento bases si su nota de calificación es de 5/5 en la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**3.5. PROGRAMAS INTEGRIDAD CONOCIDOS POR SU PERSONAL**
**1 PUNTO**

PROGRAMAS DE INTEGRIDAD CONOCIDOS POR SU PERSONAL	PUNTAJE
La oferente persona jurídica declara y acredita que cuenta con programas de integridad conocidos por su personal, o si es persona natural, declara y acredita tener formación en materias de compliance y/o integridad	1
El oferente persona jurídica no declara y/o no acredita que cuenta programas de integridad conocidos por su personal, o si es persona natural no declara y/o no acredita tener formación en materias de compliance y/o integridad	0

**4. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES**
**1 PUNTO**

Los oferentes deberán acompañar todos los antecedentes señalados en el punto A.4. de las Bases Administrativas, sin perjuicio que la Municipalidad podrá solicitar antecedentes adicionales, de acuerdo con lo establecido en el punto A.4.7. de las Bases Administrativas.

CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	PUNTAJE
Presenta todos antecedentes en forma oportuna	1
No presenta todos los antecedentes en forma oportuna	0

**EN EL EVENTUAL CASO DE EMPATE EN EL PUNTAJE DE LAS OFERTAS PRIMARÁ LA OFERTA ECONÓMICA DE MENOR VALOR Y EN SEGUNDO LUGAR, LA OFERTA TÉCNICA MEJOR EVALUADA Y, FINALMENTE, DE CONTINUAR AUN ASÍ EMPATADOS LOS OFERENTES, PRIMARÁ LA OFERTA QUE SE HAYA INGRESADO CON ANTERIORIDAD A TRAVÉS DEL PORTAL.**

**ANEXO N°4-A**
**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMs PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**
**ID N°2560-73-LP25**
**“CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS MINIMOS EN LAS BASES TÉCNICAS”**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:</b>	

Los oferentes deberán completar la siguiente tabla declarando la ubicación en la ficha o documento técnico de la propuesta, el cumplimiento de los requerimientos solicitados en el punto B.4. de las Bases Técnicas.

**ÍTEMS CORRESPONDIENTES A LAS BASES TÉCNICAS.**

Ítem	Tipo de Requerimiento	Nombre de documento y página que acredita el cumplimiento
B.4.1.	MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA	
B.4.1.1.	GESTIÓN DE PEFILES DE USUARIOS	
B.4.1.2.	REGISTRO Y GESTIÓN DE USUARIOS	
B.4.1.3.	REGISTRO Y GESTIÓN DE DIRECCIONES MUNICIPALES	
B.4.1.4.	REGISTRO Y GESTIÓN DE UNIDADES Y/O SUCURSALES MUNICIPALES	
B.4.1.5.	REGISTRO Y GESTIÓN DE SERVICIOS Y/O FILAS	
B.4.1.6.	REGISTRO Y GESTIÓN DE TIPOS DE AGENDAMIENTOS DE SERVICIOS Y/O FILAS	
B.4.1.7.	REGISTRO Y GESTIÓN DE AGENDAMIENTOS	
B.4.1.8.	REGISTRO Y GESTIÓN DE ESTACIONES PARA LA ATENCIÓN DE PÚBLICO	
B.4.2.	MÓDULOS DE LLAMADOS PARA ATENCIÓN DE VECINOS	
B.4.3.	MÓDULO DE MONITOREO Y ESTADÍSTICAS	
B.4.4.	MÓDULO DE ATENCIÓN A PÚBLICO	
B.4.4.1.	ENTREGA DE NUMEROS DE ATENCIÓN EN TÓTEMs	
B.4.4.2.	DESPLIEGUE DE INFORMACIÓN EN PANTALLA	
B.4.5.	CREACIÓN DE MÓDULO AGENDAMIENTO WEB CON INTEGRACIÓN A SUBDOMINIO MUNICIPAL	
B.4.6.	SERVICIO DE MENSAJERÍA DE CONFIRMACIÓN Y RECORDATORIO	
B.5.	EQUIPOS O HARDWARE	
B.5.1.	TÓTEMs DE PISO	
B.5.2.	MONITORES, PANTALLAS O TELEVISORES	
B.6.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y SOPORTE TÉCNICO	
B.6.1.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
B.6.2.	MONITOREO REMOTO	

B.6.3.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
B.6.3.1.	FALLAS GRAVES	
B.6.3.2.	FALLAS MENORES	
B.6.4.	SOPORTE TÉCNICO	
B.7.	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN Y NUEVOS EQUIPOS	
B.7.1.	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	
B.7.2.	CAPACITACIONES	
B.9	INFORME MENSUAL	

FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA	
--	--

**NOTAS:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL) COMO ARCHIVO ADJUNTO EN EL ICONO "ANTECEDENTES TÉCNICOS".
- DEBERÁ ACOMPAÑAR UNO O MÁS DOCUMENTOS TIPO FICHA TÉCNICA EN ESPAÑOL, QUE ACREDITE COMPLETAMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LOS ÍTEMS SEÑALADOS EN EL PRESENTE ANEXO.

**ANEXO N°5**  
**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS**  
**WEB Y TÓTEMS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

**ID N° 2560-73-LP25**

**“DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SIN CONFLICTOS DE INTERESES NI INHABILIDADES**  
**PARA CONTRATAR”**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:</b>	

**Yo, declaro bajo juramento que:**

1. No soy funcionario directivo de la Entidad Licitante, ni me encuentro unido a ninguno de ellos por los vínculos 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.
2. Mi representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la entidad licitante, o bien las personas unidas a ellos por los vínculos 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, formen parte.
3. Mi representada no es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que algunas de las personas indicadas en el N°2 precedente sea accionista.
4. Mi representada no es una sociedad anónima abierta en que alguna de las personas indicadas en el N°2 ante precedente sea dueña de acciones que representen el 10% o más del capital.
5. No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
6. Asimismo, declaro conocer que los vínculos 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, son los siguientes: cónyuge, hijos, adoptados y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
7. La información contenida en la presente declaración deberá ser permanentemente actualizada.
8. No estoy inhabilitado, ni condenado para contratar con los Órganos del Estado, conforme al art. 35 quáter de la ley N° 19.886, el art. 26 letra c) del Decreto ley N° 211, de 1973; la Ley N° 20.393 y la Ley N° 21.595.

<b>FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA</b>	
---	--

**NOTAS**

**ESTE ANEXO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL COMO ARCHIVO ADJUNTO EN EL ICONO “ANEXOS ADMINISTRATIVOS”.**

**EN CASO DE TRATARSE DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES, CADA MIEMBRO DEL MISMO DEBERÁ COMPLETAR EL PRESENTE FORMULARIO.**

ANEXO N°5-A

**"SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS  
WEB Y TÓTEMES PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES"**

ID N° 2560-73-LP25

**"DECLARACIÓN JURADA DE INDEPENDENCIA DE LA OFERTA"**

OFERENTE:	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Yo, declaro bajo juramento que:

\_\_\_ Mi representada no forma parte de un grupo empresarial y no está relacionada con otras personas en los términos establecidos en el Título XV "De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas" de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores.

\_\_\_ Mi representada sí forma parte de un grupo empresarial y sí está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV "De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas" de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores, pero ninguno de los miembros del grupo empresarial o de sus personas relacionadas participa en el presente procedimiento licitatorio ofertando respecto del mismo producto o servicio.

\_\_\_ Mi representada sí forma parte de un grupo empresarial y sí está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV "De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas" de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores, participando el siguiente miembro del grupo empresarial o de sus personas relacionadas en el presente procedimiento licitatorio respecto de la misma línea de servicio y sector:

(En el espacio respectivo marcar con "X" solo una opción de acuerdo con la declaración efectuada):

<b>FIRMA OFERENTE (PERSONA NATURAL) O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL (PERSONA JURÍDICA)</b>	
--	--

**NOTAS:**

- ESTE ANEXO DEBERÁ SER COMPLETADO POR OFERENTES QUE SE PRESENTEN COMO UTP Y SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL COMO ARCHIVO ADJUNTO EN EL ICONO "ANEXOS ADMINISTRATIVOS"
- CADA MIEMBRO DE LA UTP, QUE SEA UNA PERSONA JURÍDICA, DEBERÁ COMPLETAR EL PRESENTE FORMULARIO.

**ANEXO N°6**

**“SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS WEB Y TÓTEMAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES”**

**ID N° 2560-73-LP25**

**“DECLARACIÓN JURADA SIMPLE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD”**

OFERENTE:	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Yo, declaro bajo juramento que:

<b>FIRMA OFERENTE (PERSONA NATURAL) O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL (PERSONA JURÍDICA)</b>	
La oferente persona jurídica declara y acredita que cuenta con programas de integridad conocidos por su personal; o si es persona natural, declara y acredita tener formación en materias de compliance y/o integridad.	
El oferente no declara y/o no acredita que cuenta programas de integridad conocidos por su personal; o si es persona natural no declara y/o no acredita tener formación en materias de compliance y/o integridad	

**NOTAS:**

**EL PRESENTE ANEXO DEBE SER INGRESADO EN EL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL) EN EL ÍCONO “ANTECEDENTES TÉCNICOS”.**

**EL OFERENTE DEBERÁ MARCAR CON UNA CRUZ O UNA MARCA QUE INDIQUE LA ALTERNATIVA QUE DECLARA.**

**EN CASO DE TRATARSE DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES, CADA MIEMBRO DE LA MISMA, DEBERÁ COMPLETAR EL PRESENTE FORMULARIO. BASTARÁ QUE UN MIEMBRO DE LA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES NO CUENTE CON UN PROGRAMA DE INTEGRIDAD CONOCIDO POR TODO SU PERSONAL, PARA NO OTORGAR EL PUNTAJE POR DICHO SUBCRITERIO.**

**PARA ACREDITAR ESTE FACTOR, LOS OFERENTES DEBERÁN ACOMPAÑAR EL DOCUMENTO QUE RESPALDE EL PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y QUE ESTE ES CONOCIDO POR SU PERSONAL Y/O TRABAJADORES, TALES COMO: MAIL MASIVO, COMUNICADO INTERNO, QUE CONSTE EN SU PÁGINA WEB, QUE ESTE SEA PARTE DE SU REGLAMENTO INTERNO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD U OTRO.**

**EN CASO DE QUE SE OMITA O NO SE PRESENTE DEBIDAMENTE EL PRESENTE FORMULARIO O NO SE PRESENTEN LOS ANTECEDENTES DE RESPALDO, NO PODRÁ SER SOLICITADO DE CONFORMIDAD A LO SEÑALADO EN EL PUNTO A.4.7., EVALUÁNDOSE DICHO CRITERIO CON 0 PUNTOS.**

**ANEXO N°7**  
**"SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS**  
**WEB Y TÓTEMAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES"**

**ID N°2560-73-LP25**

**"EXPERIENCIA DEL OFERENTE"**

<b>FECHA DEL CERTIFICADO:</b>		
<b>OFERENTE</b>	Nombre o Razón Social del Oferente:	
	Cedula de Identidad o Rut:	
<b>EMPRESA MANDANTE</b>	Nombre o Razón Social:	
	Rut:	
	Dirección:	
<b>SERVICIO</b>	Tipo de servicio prestado:	
	Mes y Año del servicio:	
	Duración del Servicio en meses:	
<b>EMISOR DEL CERTIFICADO</b>	Nombre:	
	Rut:	
	Teléfono:	
	Correo Electrónico:	

Certifico que la empresa individualizada como Oferente prestó los servicios señalados de forma satisfactoria.

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EMISOR DEL CERTIFICADO**

**NOTAS:**

- ESTE FORMULARIO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL) COMO ARCHIVO ADJUNTO EN EL ICONO "ANTECEDENTES TÉCNICOS".
- LA COMISIÓN TÉCNICA PODRÁ VERIFICAR LO SEÑALADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- ESTE CERTIFICADO ES ÚNICO Y EXCLUSIVO PARA ESTE PROCESO DE LICITACIÓN. NO SERÁ ACEPTADO NINGÚN OTRO TIPO DE CERTIFICADO.
- ESTE CERTIFICADO NO PODRÁ TENER UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 1 AÑO CONTADOS DESDE LA FECHA DE APERTURA DE LA PRESENTE LICITACIÓN
- DEBEN COMPLETARSE TODOS LOS CAMPOS SOLICITADOS. EN CASO CONTRARIO, NO SERÁ ACEPTADO.

**ANEXO N°8**  
**"SERVICIO DE PLATAFORMA PARA ATENCIÓN A PÚBLICO, AGENDAMIENTO DE HORAS**  
**WEB Y TÓTEMAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES"**

**ID N°2560-73-LP25**

**"PLAZO OFERTADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA Y EQUIPOS"**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:</b>	
	<b>PLAZO OFERTADO</b>
<b>PLAZO OFERTADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN, según se describe en el punto B.7.1. de las Bases Técnicas.</b>	<b>_____ DÍAS HÁBILES</b>
<b>FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA</b>	

**NOTA:**

- ESTE ANEXO DEBERÁ SUBIRSE AL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL) COMO ARCHIVO ADJUNTO EN EL ICONO "ANEXOS TÉCNICOS".
- EL PLAZO OFERTADO NO PUEDE SER SUPERIOR A 45 DÍAS HÁBILES NI MENOR A 15 DÍAS HÁBILES CONTADOS DESDE EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA FECHA DE NOTIFICACIÓN DEL DECRETO ALCALDÍCO QUE APRUEBA EL CONTRATO A TRAVÉS DEL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL). EN CASO DE OFERTAR UN PLAZO MAYOR O MENOR A LOS SEÑALADOS, CORRESPONDIENTEMENTE, SU OFERTA SE DECLARARÁ INADMISIBLE.
- EN CASO DE QUE SE OMITA O NO SE PRESENTE DEBIDAMENTE EL PRESENTE FORMULARIO, NO PODRÁ SER SOLICITADO DE CONFORMIDAD AL PUNTO A.4.7. DE LAS PRESENTES BASES, NO PUDIENDO CONTINUAR CON EL PRESENTE PROCESO Y PUDIENDO CONTINUAR CON EL PRESENTE PROCESO Y DEBIENDO SER DECLARADA INADMISIBLE OFERTA.