



REPÚBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN

DECRETO N°: 0387  
EN CONCÓN, 09 FEB 2023

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

- a) Ley N° 19424 que creó la comuna de Concepción.
- b) Las facultades emanadas de la Ley 19880, Artículo N° 3.
- c) La Ley N° 19.886, de Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento, Decreto N° 250. Artículo N° 9, inciso primero: "Cuando no proceda la contratación a través de Convenio Marco, por regla general las Entidades celebran sus Contratos de Suministro y/o servicios a través de una Licitación Pública"
- d) La Ley N°20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, Art. 4°, número 7.
- e) Resolución 1.600/08 y 15.700/12, ambas de Contraloría General de la República.
- f) Solicitud de Pedido N° 11, de fecha 11 de enero del 2023, requerida por secretaria DESAM, para Adquisiciones.
- g) Bases administrativas y formularios anexos.
- h) Certificado Disponibilidad Presupuestaria N°009, de fecha 16 de enero 2023, por un monto total de \$ 4.000.000.- (con impuesto incluido) que consigna la Cuenta Presupuestaria 215-22-09-999-000-000 , y modalidad de compra licitación pública.
- i) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- j) Sentencia de proclamación de fecha 29 de junio de 2021, del Tribunal Electoral Regional de donde nace la representación del alcalde Sr. Freddy Ramírez Villalobos.
- k) Decreto Alcaldicio N°859 de fecha 14 de abril del 2022, que delega firma al Administrador Municipal de donde nace la representación del alcalde.
- l) Decreto Alcaldicio N°912 de fecha 21 de abril del 2022 que establece el orden de subrogancia del Sr. Alcalde.
- m) Decreto Alcaldicio N°915 de fecha 21 de abril del 2022, donde establece subrogancias para las distintas direcciones.
- n) Decreto Alcaldicio N°1979 de fecha 5 de agosto del 2022, que establece subrogancia del Sr. Alcalde.
- o) Decreto Alcaldicio N°1991 de fecha 8 de agosto del 2022, que ratifica subrogancia para las Direcciones y Jefaturas.
- p) Decreto registrado N°2002, de fecha 12 de agosto 2022, donde se acepta la renuncia del Sr. Claudio Cofré Núñez, a contar del día 12 de agosto de 2022.
- q) Decreto registrado N°2015, de fecha 12 de agosto de 2022, donde se nombra a la Srta. Mariela Flores Campos, Administradora Municipal, a contar del 12 de agosto del 2022.
- r) Decreto Exento N°2078, de fecha 16 de agosto del 2022, delegación de atribuciones que recaen en el Administrador Municipal.
- s) Decreto Alcaldicio N°2079, de fecha 16 de agosto del 2022, que establece el orden de subrogancia del Sr. Alcalde en caso de ausencia o impedimento.
- t) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que según Solicitud de Pedido N°11, requerida por secretaria DESAM y autorizada por el Director del Departamento de Salud Municipal, se requiere el servicio de arriendo de software call center para SOME del CESFAM de Concepción.

**SEGUNDO:** La política de adquisiciones del Sector Público definida en la Ley N°19.886 y su Reglamento, bajo el cual se establece la necesidad de obtener mejores condiciones económicas y técnicas en los procesos de contratación bajo la modalidad de Licitación Pública.

**TERCERO:** Que de acuerdo a lo precedentemente mencionado, se ha estimado necesario, oportuno y conveniente para los intereses del municipio y su Centro de Salud Familiar la procedencia de la adquisición de estos equipos.

DECRETO

1. **AUTORIZÁSE**, el llamado a Licitación Pública denominada "SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM", a través del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, según Solicitud de Pedido N° 11, adjunta.

2. **APRUÉBESE**, las Bases Administrativas y formularios anexos, para efectuar el llamado a Propuesta Pública y que regularan el proceso licitatorio.

## **BASES ADMINISTRATIVAS**

### **“SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM”**

#### **1.- GENERALIDADES**

El Departamento de Salud Municipal Concón, DESAM, requiere servicio de arriendo de software de call center para SOME del CESFAM de Concón.

Para tal efecto, es de consideración que los oferentes cuenten con la idoneidad pertinente en la venta, distribución, almacenamiento y entrega que los productos ameritan, y acorde a las especificaciones que más adelante se detallan.

Las presentes Bases Administrativas, orientan, fijan y determinan normas y procedimientos por las que deben regirse quienes estén interesados en participar del llamado a propuesta y regularan el proceso de licitación y adquisición denominada “Servicio de arriendo de software call center para SOME del CESFAM”.

#### **2.- DISPOSICIONES GENERALES**

- 2.1.- Podrán participar en la presente licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su idoneidad profesional según la normativa vigente y cumplan con los demás requisitos mínimos establecidos en las presentes bases.
- 2.2.- Quedaran excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años (Art. 4° inciso 1ro.) Así como también lo indicado en el Art.4° inciso 6, de la Ley 19.886, sobre Conflicto de Intereses
- 2.3.- Se deberá otorgar oportuno cumplimiento a los plazos de despacho y entrega del(los) producto(s) convenido(s) con este Centro de Salud Familiar
- 2.4.- Contar con experiencia en la producción, almacenamiento, venta y distribución de este tipo de insumos a instituciones públicas/privadas.
- 2.5.- La omisión, distorsión, falsificación o modificación de cualquiera de los documentos o antecedentes requeridos en las Bases, será causal suficiente para rechazar la propuesta presentada.
- 2.6.- Oferente asumirá, aceptará y respetará que el periodo de validez de su oferta será hasta el momento en que concluya el proceso de adquisición, con el envío de la Orden de Compra correspondiente.
- 2.7.- Se entenderá que todo proveedor conoce y acepta irrevocablemente el contenido de estas Bases, por el solo hecho de presentar ofertas en los procesos de compra que se lleven de conformidad a ésta.
- 2.8.- Los oferentes no tendrán derecho a solicitar indemnizaciones de ninguna especie, por los eventuales gastos incurridos para participar en esta propuesta.
- 2.9.- Queda prohibida la subcontratación total o parcial para cumplir con las obligaciones que se generen con el oferente una vez adjudicado. De ocurrir dicha condición, habilita al Departamento de Salud Municipal para aplicar las sanciones correspondientes.
- 2.10.- Los oferentes serán responsables de suministrar toda la información que estimen pertinente para su adecuada evaluación, cuando corresponda, deberán estar disponibles de ser acreditadas.

### 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### "ARRIENDO SISTEMA DE CALL CENTER SOFTWARE PARA SOME DEL CESFAM"

##### DESCRIPCIÓN DE LA ADQUISICIÓN:

Se requiere sistema de Call Center software para SOME del CESFAM de acuerdo a la contingencia sanitaria por COVID-19. El cual permitirá gestionar la dación de horas medicas mediante gestión telefónica.

##### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El servicio se requiere para 8 usuarios por 12 meses con un plan de a lo menos de 2.000 minutos Mensuales.

La central telefónica Idealmente que tenga las siguientes funciones generales:

- Aplicable para anexos IP.
- Al momento de ingresar llamado, el usuario pueda elegir opción según menú expuesto.
- Que el usuario, conozca el tiempo de espera o en qué lugar se encuentra su llamado.
- Visualización del número de origen. identificación del llamante.
- Configuración de anexos telefónicos.
- Configuración de rutas entrantes y salientes de las llamadas. (dependiendo del destino).
- Selección de ruta.
- Configuración IVR.
- Manejo de condiciones horarias.
- Llamadas entre anexos.
- Buzón de voz.
- Transferencia de llamadas.
- Desvío de llamadas en ocupado o ausente.
- Llamada en espera.
- Distribución de llamadas.
- Identificación del llamante.
- Música en espera.
- Función no molestar.
- Conferencia de tres vías.
- Música en la transferencia.
- Mensaje de fuera de horario.
- Reporte diario, semanal y mensual de llamadas no atendidas.
- Tramites de portabilidad.
- Administración y soporte.
- Puesta en marcha 24-48 horas.
- Conectividad con otros softwares y aplicaciones.

Módulo de control telefónico y gestor de casos, que permita gestionar en tiempo real:

- Llamadas entrantes, atendidas y no atendidas.
- Llamadas salientes, atendidas y no atendidas.
- Escuchar en línea el audio de las llamadas.
- Verificar quien respondió o generó la llamada.
- Descarga reportes compatibles con Excel.
- Integrable mediante API/Rest.

**MEJORAMIENTO EVOLUTIVO, de acuerdo a software y cliente.**

#### 4.- DOCUMENTACIÓN QUE RIGE Y A PRESENTAR, EN ORDEN DE PRECEDENCIA:

Esta licitación se rige por lo previsto en la ley N° 19.866 y su reglamento, aprobado por Decreto N° 250 del 2004, del Ministerio de Hacienda y por los documentos que a continuación se indican, los que en caso de discrepancia se interpretarán de acuerdo a lo siguiente:

- a) Bases Administrativas
- b) Eventuales aclaraciones
- c) Respuestas a las consultas
- d) Modificaciones
- e) La adjudicación de la licitación sancionada por Decreto Alcaldicio
- f) Anexos: **(Se deberán adjuntar obligatoriamente)**
  - 1) Anexo N°1 Identificación del oferente.
  - 2) Anexo N°2, Declaración Jurada Simple Ley N° 18.575-19.886.
  - 3) Anexo N°3, Declaración jurada simple aceptación de bases
  - 4) Anexo N°4, Declaración de socios.
  - 5) Anexo N°5, oferta económica-técnica.
  - 6) Anexo N°6, experiencia de los oferentes.
  - 7) Acreditación de la experiencia. Indicada en el Anexo N°6 a cuyo efecto debe presentar Orden de Compra, Contrato, decretos de adjudicación, certificados y/o cualquier documento que acredite y establezca años de experiencia en la provisión e instalación de equipamiento similar al motivo de esta propuesta.

#### 5.- EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas que se presenten serán estudiadas y evaluadas por una Comisión Evaluadora, integrada por los siguientes funcionarios o sus subrogantes: El Director del Departamento de Salud Municipal, el Director del Centro de Salud Familiar ,CESFAM-SAR, y Jefe SOME del CESFAM.

De acuerdo con la Ley N°20.730 (Ley del Lobby), los miembros de la Comisión Evaluadora son sujetos pasivos, mientras se mantengan en tal calidad y les serán aplicables todas las exigencias y obligaciones que dicha Ley establece, en cuanto al registro de sus reuniones, viajes y donativos relacionados con el proceso de licitación.

La Comisión durante el proceso de evaluación, podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, o realicen aclaraciones, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones, o las aclaraciones, no les otorguen una situación de privilegio respecto de los demás oferentes, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes y se les informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

No obstante, la Comisión permitirá 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. Para ello, el oferente deberá acompañar las certificaciones o antecedentes dentro del plazo fatal de 48 horas, contado desde el requerimiento del DESAM informado a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

La Comisión Evaluadora deberá emitir un Acta de Evaluación que contenga un comparativo de las ofertas presentadas, considerando todos los requisitos, exigencias y consideraciones demandados, y hará una propuesta fundada de adjudicación al señor Alcalde.

Para los efectos del Acta, se deberán considerar los factores con las ponderaciones que para cada uno de ellos se indican en el punto siguiente.

##### 5.1 Criterios de Evaluación

Los criterios de evaluación y las respectivas ponderaciones serán los siguientes:

N°	Factor de Evaluación	Ponderación
a	Precio	40%
b	Experiencia	25%
c	Plazo de entrega	20%
d	Comportamiento contractual anterior	10%
e	Cumplimiento de los requisitos formales de presentación	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**Detalle de los Criterios de Evaluación:**

a)-**Precio: 40%**. Para la evaluación de este criterio se considerará los siguientes rangos:

**(Para evaluación, será considerada información entregada en formulario Anexo N°5)**

PRECIO DE LA OFERTA	PUNTAJE	PUNTAJE PONDERADO
O(min) Precio oferta más económica	P(min) = 100 puntos	40%
O(2) Precio segunda oferta más económica	P(2) = 95 puntos	38%
O(3) Precio tercera oferta más económica	P(3) = 90 puntos	36%
O(4) Precio cuarta oferta más económica	P(4) = 85 puntos	34%
O(5) Precio quinta oferta más económica	P(5) = 80 puntos	32%

En caso que dos ofertas tengan el mismo precio, ambas recibirán el puntaje asociado al puesto en que estén dentro del ranking. Si se reciben más de 5 ofertas, es decir, desde la sexta posición de oferta más económica, el mecanismo de asignación de puntaje será el siguiente: la sexta oferta más económica recibirá 60 puntos, y de ahí en adelante se irán restando 5 puntos por cada posición, con lo que la séptima queda en 55 puntos, la octava en 50 y así sucesivamente.

**NOTA:** los oferentes que sobrepasen los \$ 4.000.000.- valor presupuestario disponible para esta licitación serán declarados fuera de bases y no continuaran el proceso de licitación.

b).- **Experiencia con entidades públicas y/o privadas: 25%**. Se solicita adjuntar copias de Órdenes de Compra, Contratos, decretos de adjudicación, Certificados (documento debe tener fecha de emisión, además indicar fecha de inicio y termino del servicio, de lo contrario no serán considerados para evaluación), facturas y/o cualquier documento que acredite prestación de servicios similares al motivo de esta propuesta. Quienes no presenten la documentación solicitada serán desestimados y NO participaran del proceso de evaluación de las ofertas. La evaluación es como sigue:

**(Para evaluación, será considerada información entregada en formulario N°6 y documentos que acrediten dicha experiencia. De lo contrario no serán consideradas en la evaluación)**

EXPERIENCIA 25 %		
servicios	Puntaje	Puntaje ponderado
Más de 16 servicios	100 puntos	25%
Entre 11 y 15 servicios	80 puntos	20%
Entre 6 y 10 servicios	60 puntos	15%
entre 1 y 5 servicios	40 puntos	10%
Sin experiencia	0 puntos	0
<b>No indica o no acredita información</b>	<b>No se evalúa</b>	<b>No se evalúa</b>

c).- **Plazo entrega 20%**: Se evaluará en base a lo siguiente: Quienes tarden entre 1 y 2 Días hábiles = 25 %. Quiénes tarden entre 3 y 4 días hábiles = 20 %. Quiénes tarden entre 5 y 6 días hábiles = 10%. Quiénes tarden entre 7 y 10 días hábiles = 5%. Más de 10 Días hábiles = no se evalúa. No indica = no se evalúa.  
**Observaciones:** c.1).- El plazo corresponde al tiempo de entrega y la recepción conforme por parte del CESFAM-SAR. c.2).- Toda oferta deberá indicar, obligatoriamente el periodo de entrega del producto. Toda oferta que incurra en lo consignado en las letras c.1) y c.2), quedara fuera de bases, por lo tanto será desestimada y no participará del proceso de evaluación. La escala calificadora, se determinará de la siguiente forma: **(Para evaluación, será considerada información entregada en formulario Anexo N°5)**

ENTREGA 20%	PUNTAJE	PUNTAJE PONDERADO
Entre 1 y 2 días hábiles	100 puntos	20%
Entre 3 y 4 días hábiles	80 puntos	16%
Entre 5 y 6 días hábiles	50 puntos	10%
Entre 7 y 10 días hábiles	20 puntos	4%
Más de 10 días hábiles	No se evalúa	No se evalúa
No indica	No se evalúa	No se evalúa

**d)-Comportamiento contractual anterior 10%:** Cumplimiento en adjudicaciones anteriores.

Este criterio considera el grado de cumplimiento histórico ante compromisos contraídos entre el oferente e instituciones (Según comportamiento de los últimos 24 meses en Mercado Público). Principalmente en lo relacionado a la calidad de los servicios prestados

Quien no contenga en su historial (ficha del proveedor) reclamos y/o sanciones obtendrá 100 puntos. Quien contenga entre 1 a 2 reclamos = 80 puntos (Pero si uno de los reclamantes es el licitante, obtendrá 0 puntos)

Quien contenga más de 2 reclamos o aparezca con reclamo del demandante = 0 puntos.

Quienes no hayan contraídos compromisos durante los últimos 24 meses, se evaluarán con = 0 puntos.

<b>COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR 10%</b>		
<b>Reclamos</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Puntaje ponderado</b>
Sin reclamos o sanciones	100 puntos	10 %
De 1 a 2 reclamos o sanciones	80 puntos	8 %
Más de 2 reclamos o sanciones	0 puntos	0 %
De 1 a 2 pero aparece con reclamo o sanciones de licitante	0 puntos	0 %
Sin movimiento durante los últimos 24 meses	0 puntos	0%

**e).- Cumplimiento de los requisitos formales de presentación 5%:** Corresponde al cumplimiento de presentación de la propuesta. El puntaje máximo (100 puntos) lo tendrá aquel oferente que presente su propuesta cumpliendo con todas las formalidades exigidas. Los proponentes que no cumplan esta exigencia y se requiera solicitar documentación de acuerdo al numeral IV de estas Bases Administrativas tendrán el puntaje mínimo 0 puntos.

<b>PRESENTACIÓN REQUISITOS FORMALES 5%</b>		
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>PUNTAJE PONDERADO</b>
<i>Dentro del plazo</i>	<i>100 puntos</i>	<i>5%</i>
<i>Fuera de plazo</i>	<i>0 puntos</i>	<i>0%</i>

## 6.- ADJUDICACIÓN

**6.1** Se adjudicará al proveedor que obtengan el mayor puntaje luego de la aplicación de las ponderaciones en los criterios de evaluación establecidos en las presentes Bases de Licitación.

**6.2** La adjudicación del ítem procederá cuando la mejor oferta evaluada contenga un mínimo de 50 puntos. Bajo ese puntaje el ítem se declarará inadmisibles o se desertará.

**6.3** Toda oferta que no se ajuste a las especificaciones técnicas, requisitos, exigencias y consideraciones solicitados para el o los productos y/o servicios será desestimada y quedará fuera del proceso de evaluación. Especialmente lo referente a los Formularios Anexos N°1, N°2, N°3, N°4, N°5 y N°6 que deben ser completados correcta e íntegramente con la información allí requerida para cada campo, y que se deben adjuntar, obligatoriamente, a la oferta (SIN MODIFICAR su estructura), puesto que constituyen un requisito técnico obligatorio y excluyente.

**6.4** En el caso que el proceso de adjudicación de la licitación no se realice en la fecha y plazos estipulados, se procederá a fijar una nueva fecha para dicha adjudicación.

**6.5** Las ofertas cuyo precio este por sobre el valor mercado y/o a la disponibilidad presupuestaria existente para la adquisición. El DESAM, evaluará las condiciones más convenientes y ventajosas para este Centro de Salud y determinará su aceptación o rechazo del proceso licitatorio, ya sea declarándola desierta o inadmisibles, según que aplique. Y revocará en caso de errores insubsanables generados al momento de la creación del proceso, licitatorio en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública y que impiden adjudicar conforme a lo previsto en las Bases. Siempre cautelando los intereses del municipio y del Departamento de Salud Municipal.

6.6 Adjudicada la oferta propuesta, no podrá el adjudicatario formular petición o reclamo de ninguna especie fundado en el desconocimiento de las bases administrativas o técnicas o de alguno de los documentos que forman parte de la presente licitación. Tampoco podrán solicitar el pago o reembolso de suma alguna.

6.7 La adjudicación de las ofertas será realizada, en base al Acta de Evaluación, emitida por la Comisión Evaluadora, la cual deberá consignar la aprobación, bajo firma, de todos sus integrantes o quienes les subroguen.

6.8 La adjudicación será publicada en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) entendiéndose notificada al adjudicatario y al resto de los oferentes transcurridas 24 horas desde dicha publicación, de acuerdo al Artículo N°6 del Reglamento de la Ley N°19.886.

#### 7.- READJUDICACIÓN:

En caso de que el proveedor adjudicado no esté en condiciones de cumplir con los productos requeridos, el Departamento de Salud Municipal Concón, podrá readjudicar el proceso licitatorio a la segunda oferta mejor evaluada, de acuerdo al Acta de Evaluación informada en el Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

#### 8.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

Para la adquisición del servicio requerido en consulta, se cuenta con una Disponibilidad Presupuestaria de \$ 4.000.000.- (cuatro millones de pesos), impuesto incluido.

#### 9.-DOCUMENTO DE GARANTIA

El proveedor adjudicado deberá entregar dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde la notificación del Decreto Alcaldicio de adjudicación en el Portal Mercado Público un Documento por el Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, que podrá ser Vale Vista, póliza de seguro electrónica, Boleta de Garantía, Certificado de Fianza o cualquier otro documento que cumpla con los requisitos que se establecen en el Art. 31 del Decreto N°250/2004 del Ministerio de Hacienda que asegure el pago de la Garantía de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista o Certificado de Fianza pagaderos al primer requerimiento, tomado por el adjudicatario y deberá tener el carácter de irrevocable, a nombre de la I. Municipalidad de Concón, por un monto en pesos o UF, equivalente al 7% del valor total adjudicado. Con la glosa: **“Garantía por Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato de “Software call center para SOME del CESFAM de Concón”**, debiéndose indicar el nombre del Tomador de la garantía, el cual debe corresponder al mismo Oferente que presenta su propuesta. En el caso de Vale Vista o Depósito a la Vista se exime indicar la glosa y el nombre del Oferente.

Esta caución deberá tener un plazo que exceda, a lo menos, en 60 días hábiles al plazo previsto para la Recepción conforme de la prestación.

La Tesorería Municipal será responsable de la custodia de la garantía entregada y se obliga a devolverla al proveedor una vez vencido el plazo de la caución y previa recepción conforme de los servicios contratados por parte de la Dirección del DESAM.

El documento deberá ser entregado en las Oficinas del Departamento de Salud municipal, DESAM, ubicado en calle Chañarillo N° 1150, Concón. La Dirección de Salud Municipal como Unidad Técnica será la encargada de su devolución, previa recepción conforme del servicio. En horario de lunes a viernes de 08:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:00 horas.

En el caso de Póliza de Seguro no deberá contener cláusula de juicio arbitral y deberá indicar que cubre todo el contenido de las Bases. Podrá presentarse en UF equivalentes al 5% del monto total del contrato, calculados al valor de la UF del día de la apertura de la propuesta.

#### 10.- DE LA FACTURACIÓN Y PAGO

El Proveedor solo podrá facturar, mes vencido, por servicio efectivamente otorgado al Centro de Salud Familiar (CESFAM), debidamente recepcionada y certificada conforme por el Referente Técnico, profesional a cargo o encargado del servicio.

Para los efectos del pago el Proveedor presentara ante el encargado correspondiente, la siguiente documentación:

- ✓ La factura, en duplicado, correspondiente al monto a pagar, la cual deberá indicar, además de las menciones tributarias, el número de la correspondiente Licitación u Orden de Compra, según corresponda.
- ✓ La cuarta copia cedible de la factura.

La cancelación se realizara en el DESAM, en la unidad de contabilidad, por el encargado de pagos a proveedores, en un plazo de 30 dias contados desde la entrega de la documentación señalada y previa certificación de cumplimiento del proveedor emitida por Referente Técnico, profesional a cargo o encargado del servicio.

Para fines de seguimiento de los servicios contratados, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones del Proveedor, corresponderá a Referente Técnico, profesional a cargo o encargado del servicio:

- ✓ Efectuar la recepción del servicio.
- ✓ Emitir el informe de cumplimiento del Proveedor para los efectos del pago, según lo previsto en las presentes Bases.

Informar al Director del DESAM respecto de cualquier incumplimiento del Proveedor a las obligaciones asumidas por éste en virtud de las presentes Bases.

Los servicios provistos se cancelaran en pesos chilenos.

#### **11.- CONTRATO DE SUMINISTRO PARA LA PRESTACIÓN:**

**El acto administrativo se formalizará con la emisión de la Orden de Compra. No siendo necesario la emisión de un contrato.**

#### **12.- VIGENCIA DE LOS PRECIOS**

El precio de los servicios ofrecidos se mantendrá vigente por toda la duración del servicio (12 meses).

#### **13.- RESOLUCIÓN DE EMPATES**

En caso de existir igualdad de puntaje entre dos o más oferentes, que indique un virtual empate entre ellos, se hará una nueva evaluación entre las ofertas equiparadas, considerando únicamente como criterio de análisis el precio final del servicio.

Si la situación de empate subsiste, se seguirá el orden de ponderación de los criterios de evaluación, todos incluidos.

#### **14.- APLICACIÓN DE NORMAS DE DERECHO**

La presente licitación y su consecuente Contratación se regirán exclusivamente por estas bases y por los anexos, oficios y enmiendas que forman parte de la misma y que pueda emitir el Departamento de Salud Municipal durante el proceso de licitación.

Supletoriamente se aplicarán las disposiciones legales y reglamentarias que contempla la legislación vigente en la materia.

Para la solución de las diferencias que se pudieren originar durante el proceso de prestación del servicio, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes que correspondan a la comuna de Concón.

#### **15.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN**

El oferente u oferentes adjudicados no podrán ceder, traspasar ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de una licitación.

El incumplimiento, total o parcial, de esta obligación será causal suficiente para que el DESAM ponga término de inmediato al compromiso contraído, sin que el oferente adjudicado tenga derecho a indemnización de ninguna especie, circunstancia que éste declara conocer y que ha sido determinante para la celebración del compromiso.

#### **16.- MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y PLAZOS DE LA LICITACIÓN**

El departamento de Salud Municipal de Concón podrá, por causa fundada, modificar los plazos y documentos de licitación, mediante enmienda debidamente sancionada por Decreto Alcaldicio, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por un Oferente. Las modificaciones realizadas a esta licitación, que serán publicadas en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), serán oficialmente obligatorias y pasarán a ser parte integrante de las presentes Bases.

## 17.- DE LOS REPAROS Y LA INADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS

El departamento de Salud municipal a través del portal de compras públicas ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) podrá solicitar a los oferentes que hayan omitido presentar, a la fecha de cierre de la oferta, certificaciones, documentos, modificaciones o completitud de anexos presentados, que salven dichas omisiones o errores, siempre que con ello NO se modifique la oferta y que dichas certificaciones o documentos hayan sido obtenidos 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.

**17.1** La presentación de los Formularios Anexos es requisito indispensable de la oferta por lo que su NO presentación, la presentación con su contenido incompleto, erróneo o en blanco no puede subsanarse, e implica la declaración de inadmisibilidad de la oferta.

**17.2** Tampoco será objeto de reparo los antecedentes que son evaluables.

**17.3** Para subsanar los reparos, se dispondrá de un plazo máximo de 5 horas en horario de oficina (lunes a viernes de 09:00 a 16:50 horas), la cual se contabilizará transcurridas 24 horas desde la publicación de esta solicitud en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Será responsabilidad del oferente el ingresar al portal a efectos de hacer seguimiento a la propuesta y a su oferta. Los reparos durante el periodo de evaluación solo se realizarán a través de dicho portal.

**17.4** El documento que se acompañe en respuesta al reparo deberá ser presentado en forma digital a través del Sistema de Información de Compras Públicas, portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

## 18.- OTRAS DISPOSICIONES

Este DESAM, con el fin de cautelar los intereses del municipio, así como los del Centro de Salud Familiar, adjudicará al proveedor que, en su conjunto, ofrezca en su propuesta las condiciones más convenientes y ventajosas para este Centro de Salud. Es decir, garantía, vencimientos, tiempo de entrega, y mejor relación costo beneficio que, de ser necesario, deberán aceptarse por escrito dentro de su oferta.

Las ofertas deberán presentarse en formato electrónico a través del portal de internet [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), no estarán sujetas a condición alguna y serán de carácter irrevocable.

Las propuestas se presentarán en pesos chilenos, valores NETOS UNITARIOS (según unidad de medida requerida) en el portal de compras públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), dentro de las fechas que este mismo indique y deberán incluir todos los gastos en los que incurra el oferente para su operación, costos y fletes incluidos. **Ante diferencias entre el valor estipulado en los antecedentes escritos y lo ingresado en el portal, primaran estos últimos.**

Se declarará inadmisibles la o las ofertas cuando no cumplieren con los requisitos, exigencias y consideraciones demandadas en las presentes bases. De igual manera, el DESAM declarará desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando estas no resulten convenientes a sus intereses. En ambos casos, los oferentes no tendrán derecho a indemnización alguna por este concepto.

La declaración de inadmisibilidad o de declarar desierta la presente licitación, se efectuará por resolución fundada, publicándose en [Mercadopublico.cl](http://Mercadopublico.cl)

La recepción de los productos será realizada por el funcionario responsable en la dirección de entrega establecida, no obstante lo anterior, se podrá rechazar lo recibido con motivo de: diferencias entre lo entregado y lo facturado (bultos), por entrega fuera del plazo ofertado, deterioro o daño del bulto y/o producto; al momento de la recepción. Debe quedar constancia en la guía o factura, indicando además claramente fecha, nombre, Rut y firma de quien recibe. Ello sin perjuicio de la aplicación por parte del DESAM de las sanciones que correspondan. Cuando los productos sean devueltos por causas imputables al proveedor, la devolución será de cargo y costo del proveedor.

## FORMULARIO ANEXO N° 1

### LICITACIÓN PÚBLICA: "SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM DE CONCÓN"

#### IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE:

NOMBRE DEL OFERENTE : \_\_\_\_\_  
RUT : \_\_\_\_\_  
DOMICILIO : \_\_\_\_\_  
TELÉFONO : \_\_\_\_\_  
MAIL : \_\_\_\_\_

En caso de personas jurídicas, deberá indicar además los siguientes datos:

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL : \_\_\_\_\_  
RUT : \_\_\_\_\_  
DOMICILIO : \_\_\_\_\_  
TELÉFONO : \_\_\_\_\_  
MAIL : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de Persona Natural o  
Representante Legal Oferente

Concón, \_\_\_\_\_

## FORMULARIO ANEXO N° 2

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE RELACIONADA A LA LEY N°18.575 Y LA LEY N°19.886.

PROPUESTA PÚBLICA: “SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM DE CONCÓN”

(Solo completar con los datos del Representante Legal o Persona Natural)

Yo, <nombre de Representante Legal o Persona Natural>, cédula de identidad N° <RUT representante legal o Persona Natural> con domicilio en <domicilio> <comuna>, <ciudad> en representación de <razón social empresa>, RUT N° <RUT empresa>, del mismo domicilio, declaro:

1. Que tanto los gerentes, administradores, o directores de mi representada, de acuerdo a lo indicado en el artículo 4° de la Ley 19.886, no posee vínculos de parentesco con los funcionarios Directivos de los Órganos de la Administración del Estado y de las Empresas y Corporaciones del Estado, ni con personas unidas a ellas por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni por delitos concursales establecidos en el Código Penal.
2. Que mi representada no posee condenas por Prácticas Antisindicales o Infracción a los Derechos Fundamentales del Trabajador en los últimos 2 años.
3. Que mi representada no posee a la fecha ningún tipo de condena por temas medioambientales o prácticas que atenten contra las políticas de desarrollo sustentable vigentes en la actualidad.
4. Que mi representada no posee ningún tipo de demanda, juicio o condena con la Municipalidad de Concón.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma de Persona Natural o  
Representante Legal Oferente

Concón, \_\_\_\_\_

**NOTA:** Todos los datos solicitados entre <xxx> deben ser completados por el Representante Legal, de faltar alguno de estos la declaración será rechazada. Así mismo si esta presenta alguna modificación al formato establecido para esta propuesta.

## FORMULARIO ANEXO N°3

### DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ACEPTACIÓN DE BASES

#### LICITACIÓN PÚBLICA:

#### “SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM DE CONCÓN”

En conformidad a lo establecido en las Bases Administrativas que regulan el Llamado a Propuesta Pública “Servicio de arriendo de software call center para SOME del CESFAM de Concón”.

Declara:

1. Conocer en detalle todo y cada uno de los antecedentes de las Bases Administrativas y Especificaciones Técnicas que regulan la propuesta ya citada y que, habiendo obtenido las aclaraciones necesarias, las acepta a plena conformidad y no tiene reparo alguno que formular.
2. Autorizar a organismos oficiales para suministrar la información que, relacionada con la propuesta que presenta, la Municipalidad de Concón considere pertinente requerir.
3. Expresamos, asimismo, que la no adjudicación es el resultado de la evaluación de aptitudes técnicas, económicas, financieras y empresariales en general, en virtud de lo que reconoce que la decisión de la Municipalidad se funda en dichos parámetros y que, en caso de adjudicación, ante alguna eventual discrepancia entre nuestra Cotización, las Bases y Especificaciones o cualquier indicación complementaria, las disposiciones de estas últimas se considerarán prevaletentes y serán íntegramente respetadas.

---

Nombre y Firma de Persona Natural  
Representante Legal Oferente

Concón, \_\_\_\_\_

**FORMULARIO ANEXO N° 4**

**DECLARACION JURADA SOCIOS**

**PROPUESTA PÚBLICA**

**“SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM DE CONCÓN”**

Yo, <nombre de representante legal>, cédula de identidad N° <RUT representante legal> con domicilio en <dirección legal>, en representación de <Razón Social>, RUT N° <RUT empresa>, del mismo domicilio, declaro que los siguientes son los socios vigentes a esta fecha.

**Tipo de Sociedad:**

--

N°	Rut Socio	Nombre de los Socios	% de Participación en la Sociedad
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

<b>Total %</b>	
----------------	--

**Nota:**

- Deberá llenarse solamente en caso que oferente sea persona jurídica (Sociedad Limitada o, S.A)
- Esta declaración **no requiere** que se firme ante Notario

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE  
LEGAL

CONCON, \_\_\_\_\_

**NOTA:** Todos los datos solicitados entre <XXX> deben ser completados por el representante legal, de faltar alguno de estos la declaración será rechazada.

**FORMULARIO ANEXO N° 5**  
**OFERTA ECONÓMICA -TÉCNICA**

**LICITACIÓN PÚBLICA:**

**“SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM DE CONCÓN”**

- 1.- NOMBRE DEL OFERENTE: \_\_\_\_\_
- 2.- RUT: \_\_\_\_\_
- 3.- PLAZO DE ENTREGA \_\_\_\_\_ DIAS HÁBILES.
- 4.- MONTO NETO TOTAL DE LA OFERTA: \$ \_\_\_\_\_  
(Valor Neto máximo disponible \$ 3.361.344.- (sin impuesto incluido))
- ❖ Este valor debe subirse al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- 5.- MONTO TOTAL CON IVA INCLUIDO \$ \_\_\_\_\_  
(Monto máximo disponible \$ 4.000.000.- Con impuesto incluido).

**OFERTA TÉCNICA**

ITEM	REQUERIMIENTOS	CUMPLE SI o NO	OBSERVACIONES
1	8 usuarios		
2	Plan de a lo menos 2.000 minutos		
3	Aplicable para anexos IP		
4	Al momento de ingresar llamado, el usuario pueda elegir opción según menú expuesto.		
5	Que el usuario, conozca el tiempo de espera o en qué lugar se encuentra su llamado.		
6	Visualización del número de origen. Identificación del llamante.		
7	Configuración de anexos telefónicos.		
8	Configuración de rutas entrantes y salientes de las llamadas. (dependiendo del destino)		
9	Selección de ruta.		
10	Configuración IVR.		
11	Manejo de condiciones horarias.		
12	Llamadas entre anexos.		
13	Buzón de voz.		
14	Transferencia de llamadas.		
15	Desvío de llamadas en ocupado o ausente.		
16	Llamada en espera.		
17	Distribución de llamadas.		
18	Identificación del llamante.		
19	Música en espera.		
20	Función no molestar.		
21	Conferencia de tres vías.		

22	Música en la transferencia.		
23	Mensaje de fuera de horario.		
24	Reporte diario, semanal y mensual de llamadas no atendidas.		
25	Tramites de portabilidad.		
26	Administración y soporte.		
27	Puesta en marcha 24-48 horas.		
28	Conectividad con otros softwares y aplicaciones.		
-	Módulo de control telefónico y gestor de casos, que permita gestionar en tiempo real:		
29	Llamadas entrantes, atendidas y no atendidas.		
30	Llamadas salientes, atendidas y no atendidas.		
31	Escuchar en línea el audio de las llamadas.		
32	Verificar quien respondió o generó la llamada.		
33	Descarga reportes compatibles con Excel.		
34	Integrable mediante API/Rest.		

**Otras observaciones**

.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_  
**Firma Representante Legal u Oferente**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**FORMULARIO ANEXO N°6**

**DECLARACION JURADA SIMPLE  
"SERVICIO DE ARRIENDO DE SOFTWARE CALL CENTER PARA SOME DEL CESFAM  
DE CONCÓN"**

**"LISTADO DE EXPERIENCIA PUBLICA Y PRIVADA EN TRABAJOS REALIZADOS DE  
LA MISMA NATURALEZA"**

NOMBRE DE EMPRESA O INSTITUCION	
SERVICIO PRESTADO	
AÑO	
NOMBRE CONTACTO	
TELÉFONO CONTACTO	

NOMBRE DE EMPRESA O INSTITUCION	
SERVICIO PRESTADO	
AÑO	
NOMBRE CONTACTO	
TELÉFONO CONTACTO	

NOMBRE DE EMPRESA O INSTITUCION	
SERVICIO PRESTADO	
AÑO	
NOMBRE CONTACTO	
TELÉFONO CONTACTO	

NOMBRE DE EMPRESA O INSTITUCION	
SERVICIO PRESTADO	
AÑO	
NOMBRE CONTACTO	
TELÉFONO CONTACTO	

NOMBRE DE EMPRESA O INSTITUCION	
SERVICIO PRESTADO	
AÑO	
NOMBRE CONTACTO	
TELÉFONO CONTACTO	

NOMBRE DE EMPRESA O INSTITUCION	
SERVICIO PRESTADO	
AÑO	
NOMBRE CONTACTO	
TELÉFONO CONTACTO	

**NOTA IMPORTANTE:**

1. EL OFERENTE PODRÁ AGREGAR EL NÚMERO DE EXPERIENCIA QUE ESTIME CONVENIENTE, COMPLETANDO CADA DATO QUE SE SOLICITA, PUDIENDO AGREGAR MAS LINEAS AL FORMULARIO.CADA UNO DE LOS TRABAJOS INDICADOS DEBE CONTAR CON SU ACREDITACION DE ACUERDO A LO SEÑALADO.
- 

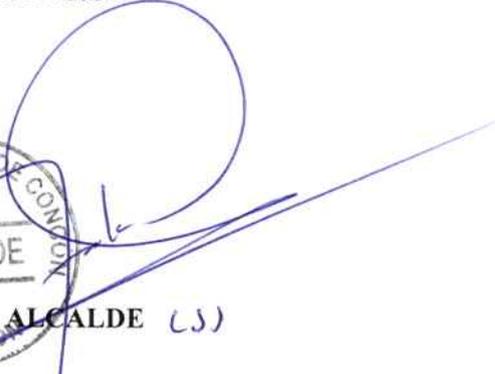
**NOMBRE Y FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

3. **IMPÚTESE**, el gasto a la Cuenta Presupuestaria correspondiente.
4. **DESÍGNESE**, sujetos pasivos a la Comisión de Evaluación conformada por los señores Manuel Cantarero D., director del Departamento de Salud Municipal; Nicolás Vargas F., director del Centro de Salud Familiar, CESFAM-SAR; y Ruben Bernal O. jefe SOME del CESFAM o quienes los subroguen, para la presente Propuesta Pública denominada: "Servicio de arriendo de software call center para SOME del CESFAM de Concón" formadas en el marco de la Ley N°19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren las Comisiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.730, Artículo 4, numeral 7.
5. **CÚMPLASE**, por los funcionarios designados en el numeral 4 del presente Decreto Alcaldicio lo que establece la Ley N°20.730, en lo concerniente a sus funciones.
6. **PROCÉDASE**, a la publicación respectiva de esta Propuesta Pública en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
7. **DISTRIBÚYASE**, por Secretaría Municipal el presente Decreto Alcaldicio de acuerdo a lo consignado en su distribución.
8. **ANÓTESE, COMUNÍQUESE, DISTRIBÚYASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
 MARIA LILIANA ESPINOZA GODOY
   
**SECRETARÍA MUNICIPAL**


  

  
**ALCALDE (S)**

**Distribución**

1. Sec. Municipal
2. Adquisiciones Salud

FRV/MEG/MCD/mml.

I. MUNICIPALIDAD DE CONCON		
Dirección de Control		
Objetado	Observado	Revisado 07 FEB 2023

INUTILIZADO

MUNICIPALIDAD DE CONCON  
DEPTO. DE CONTROL  
-3 FEB 2023  
RECIBIDO HORA: \_\_\_\_\_