

CONTRATO

**“SERVICIO DE GESTIÓN DE DEMANDA TELEFÓNICA Y CONFIRMACIÓN DE CITAS PARA
LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA COMUNA
DE SAN MIGUEL”**

LICITACIÓN PÚBLICA ID N° 629373-68-LE23

ENTRE

CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL

E

INNOVIT SPA

En San Miguel, Región Metropolitana, a 28 de marzo de 2024, comparecen: por una parte, la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**, persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, Rol Único Tributario N° 70.962.500-4, debidamente representada, según se acreditará, por su Directora de Administración y Finanzas doña **CATALINA ALONDRA ALFARO HERRERA**, chilena, Administradora Pública [REDACTED] ambas domiciliadas para estos efectos en calle Llano Subercaseaux N° 3519, comuna de San Miguel, en adelante “**LA CORPORACIÓN**”; y por la otra, el proveedor **INNOVIT SPA**, [REDACTED] debidamente representada, según se acreditará, por [REDACTED]

[REDACTED] Región Metropolitana en adelante e indistintamente “**LA EMPRESA**”, “**PROVEEDOR**” o “**EL ADJUDICADO**”, acuerdan el siguiente contrato de prestación de servicios, en virtud de adjudicación del proceso de licitación pública ID **629373-68-LE23**, en las consideraciones que a continuación se indican:

CLÁUSULA PRIMERA. ANTECEDENTES:

La **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** es una entidad de derecho privado, sin fines de lucro, constituida al amparo del D.F.L. N° 1-3.063 del año 1980 y sus modificaciones posteriores, y cuya finalidad es administrar y operar servicios en las áreas de educación, salud, y cultura, que haya tomado a su cargo la Municipalidad de San Miguel, adoptando las medidas necesarias para su dotación, ampliación y perfeccionamiento.

La Contraloría General de la República en su pronunciamiento N° **E160316/2021** de fecha **29 de noviembre de 2021**, dispuso expresamente que en “atención a que las corporaciones de que se trata constituyen el medio a través del que los municipios cumplen con algunas de sus labores, desarrollando sus adquisiciones y contrataciones con presupuesto de origen público, corresponde que dichas corporaciones se ajusten estrictamente a la ley N° 19.886 y su reglamento, lo que esta Contraloría General fiscalizará en lo sucesivo”;



Por su parte, el ente contralor en su dictamen N° E316441 de fecha 28 de febrero de 2023, ratifica el criterio señalado en el pronunciamiento del considerando anterior, expresando que "las corporaciones municipales les resulta aplicable la ley N° 19.886 y su reglamento en las contrataciones efectuadas con bienes propios, sin distinguir si el origen de estos radica en aportes municipales, fiscales o generados por actividades propias, dado que todos ellos deben destinarse igualmente a la finalidad pública para la cual se hayan establecido".

Conforme a la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, "Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios" y sus modificaciones, la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**, mediante la **Resolución N° 146/2023, de fecha 26 de octubre de 2023**, emitida por la ex Directora de Administración y Finanzas de la Corporación Municipal de San Miguel, doña Carmen Gloria Godoy Contreras, autorizó el llamado a Licitación Pública, aprobó las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos para la contratación del **"SERVICIO DE GESTIÓN DE DEMANDA TELEFÓNICA Y CONFIRMACIÓN DE CITAS PARA LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA COMUNA DE SAN MIGUEL"**, y designó, por el mismo acto, a la Comisión Evaluadora. El Acto administrativo individualizado fue publicado en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl, con fecha 30 de octubre de 2023, bajo el ID 629373-68-LE23.



Las facultades de la Suscrita, constan en **Acta de Sesión Ordinaria de Directorio, de fecha 29 de agosto de 2022**, reducida a Escritura Pública, con fecha 31 de agosto de 2022, anotada en el Repertorio bajo el Número 1876/2022, otorgada ante la Notaría de San Miguel, de don Luis Alberto Maldonado Concha, consistente en la delegación de facultades para dictar todas las Resoluciones que sean pertinentes y necesarias en el marco de las compras públicas regidas por la Ley N° 19.886 y su Reglamento, así como para suscribir todos los actos y contratos que sean necesarios respecto de dichos procesos, en el/la Jefe/a del Departamento de Compras Públicas, en el/la Directora/a de Administración y Finanzas y en la Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel, en su calidad de titular o quien la reemplace en calidad de interino/a o subrogante; y la **Resolución N° 92/2022, de fecha 06 de septiembre de 2022**, emitida por la ex Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel, doña Marjorie Paz Cuello Araya, que ratifica Acta de Sesión Ordinaria de Directorio, posteriormente complementada mediante la **Resolución N°124/2023, de fecha 15 de junio de 2023**, emitida por la ex Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel.

Teniéndose presente, además, la **Resolución N°303/2023, de fecha 07 de diciembre de 2023**, emitida por la ex Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel doña Marjorie Paz Cuello Araya, por la cual designó, a la Suscrita, como Directora de Administración y Finanzas de la Corporación Municipal de San Miguel, en calidad de titular, a contar del día 08 de diciembre del 2023.

Que, luego de evaluadas las ofertas que se presentaron al respectivo procedimiento concursal, de acuerdo con los criterios de evaluación dispuestos por las Bases Técnicas del proceso individualizado, el proveedor **INNOVIT SPA,** [REDACTED] presentó las ofertas más ventajosas para las Líneas N°1 y N°2 del certamen de la especie, según la evaluación efectuada por la comisión evaluadora del proceso, cuyos fundamentos constan en el Acta de Evaluación con fecha 16 de noviembre de 2023, proponiéndose su adjudicación.

En razón de lo expuesto, mediante la **Resolución N° 178/2023, de 14 diciembre de 2023**, emitida por la Suscrita, se procede a adjudicar la Licitación Pública **ID 629373-68-LE23** al proveedor **INNOVIT SPA, RUT N° 76.601.084-9**, quien presentó la oferta más ventajosa para los intereses de la Corporación Municipal de San Miguel, con un puntaje de **96.60%** para la "**Línea 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA TELEFÓNICA (DACIÓN DE HORAS**" y con un **81,18%** para la "**Línea 2: SISTEMA DE CONFIRMACIÓN DE HORAS**", según la evaluación efectuada por la Comisión Evaluadora, en el marco de la **Licitación Pública ID 629373-68-LE23**, cuyos fundamentos que constan en el Acta de Evaluación, de fecha 16 de noviembre de 2023.

Que, **con fecha 15 de diciembre del 2023**, mediante correo electrónico, se notifica al proveedor **INNOVIT SPA RUT N° 76.601.084-9**, que sus ofertas presentadas para la "**Línea 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA TELEFÓNICA (DACIÓN DE HORAS**" y "**Línea 2: SISTEMA DE CONFIRMACIÓN DE HORAS**" fueron seleccionadas para la ejecución del "**SERVICIO DE GESTIÓN DE DEMANDA TELEFÓNICA Y CONFIRMACIÓN DE CITAS PARA LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA COMUNA DE SAN MIGUEL**", solicitando remitir los antecedentes necesarios para la elaboración del contrato respectivo, conforme lo dispuesto en el numeral 14 de las Bases Administrativas del presente proceso.



CLÁUSULA SEGUNDA. DE LOS REQUISITOS PARA CONTRATAR:

El numeral 7 de las Bases Administrativas de la licitación, que contiene el cronograma de la Licitación Pública, establece que el adjudicatario debe firmar el contrato dentro de 05 días hábiles contados desde la fecha en que la Corporación notifique vía correo electrónico que el contrato se encuentra a su disposición para ser firmado.

Conforme al artículo 68 del Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, el proveedor ha remitido a esta Corporación Municipal, con fecha 21 de diciembre de 2023, la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato, correspondiente a un **Certificado de Fianza N° P0021289**, de fecha 19 de diciembre del 2023, emitido por la Sociedad de Garantía Recíproca MásAval, instrumento mercantil pagadero a la vista, nominativa, no negociable e irrevocable, por un **monto de \$2.985.000.- (dos millones novecientos ochenta y cinco mil pesos)**, con vigencia desde el **19 de diciembre 2023 y hasta 11 de junio de 2025, suma equivalente al 5% del monto total del contrato**, para garantizar el pago de las obligaciones laborales y previsionales con los

trabajadores y trabajadoras del contratante adjudicado **INNOVIT SPA**, tomada en favor de la Corporación Municipal de San Miguel.

La garantía contiene la siguiente glosa: ***“Para garantizar a la Corporación Municipal de San Miguel el fiel y oportuno cumplimiento del “SERVICIO DE GESTIÓN DE DEMANDA TELEFÓNICA Y CONFIRMACIÓN DE CITAS PARA LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA COMUNA DE SAN MIGUEL”, y el pago de las obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante”.***

Asimismo, se verificó por el Departamento de Compras Públicas de la Corporación Municipal de San Miguel que el proveedor se encuentra inscrito y en estado hábil en el Registro de Proveedores de Mercado Público.

CLÁUSULA TERCERA. OBJETO DEL CONTRATO:

El objetivo de la contratación es proveer a la Red de Centros de Salud APS dependientes de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de la comuna de San Miguel, de un **servicio de gestión de la demanda y comunicaciones multicanal (Voz, Mensajería, WhatsApp, Correos electrónicos, etc)** que facilite y optimice la comunicación entre la organización de salud, los Centros de Salud y la población beneficiaria, en relación a la dación y cancelación de horas.

En este contexto, La Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel, requiere contratar el servicio de gestión de la demanda telefónica y de confirmación de citas para la población de los siguientes Centros de Salud Familiar de la Comuna de San Miguel y sus dispositivos de dependencia (UAPO-UAPOrrino, dispositivos móviles, dentista en tu barrio, etc.), o centralizados en la Dirección de Salud (Espacios Amigables, Vida Sana, etc.):

- CESFAM Barros Luco
- CESFAM Recreo
- CECOSF Atacama
- Dirección de Salud (DIRSAL)

CLÁUSULA CUARTA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

El presente contrato tendrá **una vigencia de 12 meses**, o hasta agotar el presupuesto disponible destinado para la adquisición, contados desde la total tramitación de la Resolución que aprueba el contrato de la especie. Con todo, se mantendrá vigente hasta que se extingan todas las obligaciones que emanen de éste, y por el período de vigencia de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato individualizada en la cláusula segunda del presente instrumento.

No obstante, **por razones de buen servicio**, las prestaciones que deriven del contrato, comenzaron a prestarse antes de la total tramitación del Acto Administrativo que lo apruebe, sin perjuicio de que los pagos derivados de la ejecución del servicio se encontrarán sujetos a la total tramitación de la Resolución que lo apruebe.

CLÁUSULA QUINTA. DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Las obligaciones de las partes, son aquellas indicadas en los términos de las Bases Generales y Técnicas, las que se dan por expresamente reproducidas una a una; así como también aquellas ofertadas por la empresa por medio de su propuesta.

Sin perjuicio de ello, a continuación, se proceden a enumerar las principales obligaciones de cada parte, sin que se deba entender la misma como una lista taxativa ni mucho menos excluyente del contenido de la oferta y las exigencias contenidas en las Bases Técnicas:

I. DE LAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR ADJUDICADO

El proveedor deberá implementar el servicio telefónico de otorgamiento y confirmación de citas de atención, que contemple las diferentes modalidades de oferta de las actividades asistenciales con las que cuenta la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, con un sistema basado en la comunicación multicanal y plataforma de servicios integrados. Para ello se deberá considerar la comunicación desde teléfonos tanto fijos como móviles.

1.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS:

LÍNEA 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA TELEFÓNICA (DACIÓN DE HORAS):

a) El proveedor se obliga a prestar el servicio a través de una plataforma informatizada de soluciones y servicios, con funcionalidades específicas para salud, basada en componentes World Class de comunicación multicanal capaz de gestionar de forma automatizada, semi automatizada y manual, las gestiones de comunicación entre los centros de salud a la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL y sus respectivos usuarios de salud. Debe contar con opciones que permitan integrar, en forma inmediata, estas funcionalidades con las capacidades de comunicación propias de cada uno de los Centros de Salud.

b) El proveedor se obliga a contar con un servicio de otorgamiento de horas en que las personas llamen a un número único de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, el cual es provisto por el proveedor, garantizando la disponibilidad de este en forma inmediata, durante toda la vigencia del contrato, ya sea desde un teléfono fijo o móvil, sin restricciones de acceso a la comunicación de los usuarios, permitiendo, incluso, la recepción de llamadas desde aparatos móviles o fijos sin saldo disponible.

c) El proveedor se obliga a garantizar, posterior a la fecha de finalización del contrato, la portabilidad numérica del número de teléfono único de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL.

d) El proveedor se obliga a establecer un sistema que permita configuraciones diferentes para cada establecimiento de salud, principalmente la configuración de los mensajes de respuesta telefónica y los mensajes de texto enviados a los usuarios, para la dación de horas.



e) El proveedor se obliga a entregar La solución/plataforma tecnológica en un ambiente de total disponibilidad y seguridad, debe garantizar la prestación del servicio en forma continua en el tiempo. Asimismo, el proveedor se obliga a garantizar la disponibilidad continua de los recursos de comunicación para atender toda la demanda del tráfico de llamadas, asegurando una capacidad mínima de 300 llamadas simultáneas.

f) El proveedor se obliga a contar con una plataforma con funcionalidades que permitan procesar los datos en las condiciones existentes, realizando los mismos procesos de depuración y validación en línea y, además, contar con funcionalidades que permitan adecuar los datos disponibles a las condiciones y restricciones que imponen las normativas que aplican al sector salud, para la comunicación a los usuarios.

g) El proveedor se obliga a contar con mecanismos como informes en Microsoft Excel o similares, con el objeto de recibir la información necesaria para ejecutar los servicios, siendo deseable el que se suministren portales seguros a través de los cuales entregar la información, basados en los estándares ministeriales (DEIS, SIDRA, SIDRA II, etc.). La gestión de la información debe ser presentada según estos estándares en todos los casos.

h) El proveedor se obliga a entregar reportes de gestión mensual, semanal y diarias, basados en las especificaciones técnicas del servicio ofertado. Adicionalmente a los reportes operativos, técnicos y de gestión, además se obliga a indicar las herramientas disponibles de gestión de información que brinda el sistema, por ejemplo, dashboard interactivos, además, de indicar las horas de desarrollo disponibles con el servicio.

i) El proveedor se obliga a contar con la plataforma que debe estar integrada con servicios de mensajería y correo electrónico, permitiendo el envío de mensajes asociados al proceso de otorgamiento de horas, con mensajes específicos y adecuados a cada caso. El envío del mensaje de texto para el servicio de otorgamiento de horas debe ser en forma simultánea a la comunicación por voz, en la que se entregue o cancele la hora.

j) El proveedor se obliga a entregar un servicio de dación de citas a través de llamados, que permita que las personas reciban sus recordatorios de citas instantes después de la finalización de la llamada.

k) El proveedor se obliga a que la solución entregada cuente con las funcionalidades y herramientas para poder adecuarse a los procesos propios de cada establecimiento, permitiendo la puesta en operación de más de un establecimiento en forma simultánea con distintas modalidades operativas y diferentes soluciones tecnológicas, asegurando que las interacciones con los usuarios finales, y el tratamiento de la información a realizar por parte del servicio sea la misma en todos los casos.

l) El proveedor se obliga a cumplir con los horarios de atención desde las 05:00 Hrs. a las 20:00 Hrs. de lunes a sábado. Sin perjuicio de lo anterior, estos podrán ser modificados y/o redefinidos por la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, sin restricciones o limitaciones de horarios.

m) El sistema o la solución adjudicada debe tener la capacidad de trazabilidad de los intentos de contacto y/o llamadas que se reciben, los cuales deben estar disponibles en caso de que la RED



DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL requiera auditar el servicio realizado, un en plazo máximo de 24 horas.

n) El Proveedor se obliga a apoyar en terreno al ente licitante a través de campaña de difusión del Sistema para usuarios y funcionarios, y a través de capacitación para funcionarios de Centros de Salud y de la Dirección de Salud de San Miguel, los cuales serán requeridos al inicio de la implementación y en cualquier momento que la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel determine dentro del periodo de vigencia del contrato. El proveedor se obliga a realizar dicha difusión según el siguiente detalle:

- 1 Pendón por Centro de Salud.
- 3 Afiches por Centro de Salud,
- 3.000 tarjetas por Centro de Salud

ñ) El proveedor se obliga a garantizar la disponibilidad de la integración de la plataforma de agendamiento de horas telefónicas (Línea 1) con el sistema de registro clínico electrónico comunal y sistema de agenda utilizado por la comuna (Rayén Salud), sin costo adicional por la integración, a contar de la adjudicación de la licitación, materializándose principalmente en la asignación de citas en el sistema de registro electrónico comunal de forma automática, sin intermediarios.

o) El proveedor se obliga a cumplir la Ley 20.854 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes.

LÍNEA 2: SISTEMA DE CONFIRMACIÓN DE HORAS:

a) El proveedor se obliga a prestar el servicio, a través de una plataforma informatizada de soluciones y servicios, con funcionalidades específicas para salud, basada en componentes World Class de **comunicación multicanal capaz de gestionar de forma automatizada**, semiautomatizada y manual, las gestiones de comunicación entre los centros de salud a la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL y sus respectivos usuarios de salud. También se obliga a contar con opciones que permitan integrar, en forma inmediata, estas funcionalidades con las capacidades de comunicación propias de cada uno de los Centros de Salud.

b) El proveedor se obliga a que el sistema permita diferentes configuraciones para cada establecimiento de salud, principalmente en la configuración de los mensajes de respuesta telefónica y los mensajes de texto enviados a los usuarios, para la confirmación de horas.

c) El proveedor se obliga a que la solución/plataforma tecnológica esté en un ambiente de total disponibilidad y seguridad, que garantice la prestación del servicio en forma continua en el tiempo.

d) El proveedor se obliga a que su plataforma cuente con funcionalidades que permitan procesar los datos en las condiciones existentes, realizando los mismos procesos de depuración y validación en línea y, además, contar con funcionalidades que permitan adecuar los datos disponibles a las condiciones y restricciones que imponen las normativas que aplican al sector salud, para la comunicación a los usuarios. Se obliga a contactar a los pacientes en todos los números de teléfono disponibles en las bases de datos.

e) El proveedor se obliga a ofrecer mecanismos alternativos, como informes en Microsoft Excel o similares, para recibir la información necesaria para ejecutar los servicios, siendo deseable el que



se suministren portales seguros a través de los cuales entregar la información, basados en los estándares ministeriales (DEIS, SIDRA, SIDRA II, etc.). La gestión de la información debe ser presentada según estos estándares en todos los casos.

f) El proveedor se obliga a implementar el servicio de confirmación de citas de atención, que contempla las diferentes modalidades de oferta de las actividades asistenciales con las que cuenta la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, con un sistema basado en la comunicación multicanal con el usuario, a través de un servicio de confirmación de horas que debe incluir todas las opciones de comunicación multicanal: mensajería SMS, llamados telefónicos, correos electrónicos, WhatsApp.

g) El proveedor se obliga a contar con una plataforma integrada con servicios de mensajería y correo electrónico, que debe permitir el envío de mensajes asociados al proceso de confirmación de horas, con mensajes específicos y adecuados a cada caso.

h) La cantidad de confirmaciones de citas y campañas mediante llamado telefónico, WhatsApp y mensajería será variable según las necesidades de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL (basado en modelo de contactabilidad completo de a lo menos 3 intentos de contacto).

i) El proveedor se obliga a tener la capacidad de realizar campañas de confirmación en todo horario y en distintos plazos según las necesidades de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, siendo los plazos posibles: 24, 48, 72, 96 o 120 horas previas a la actividad asistencial a confirmar. El plazo puede ser variable para cada especialidad o área asistencial, y la solución debe considerar opciones de configuración del servicio para las características asistenciales de la institución. Los informes de resultados de las campañas, en todos los casos, deberán estar disponibles, como mínimo, al día siguiente a la ejecución de las campañas de confirmación.

j) El proveedor se obliga a que la solución entregada por el proveedor cuente con las funcionalidades y herramientas que permitan poder adecuarse a los procesos propios de cada establecimiento, permitiendo la puesta en operación de más de un establecimiento en simultáneo, con distintas modalidades operativas y diferentes soluciones tecnológicas, debiendo asegurar que las interacciones con los usuarios finales, y el tratamiento de la información a realizar por parte del servicio sea la misma en todos los casos.

k) El proveedor se obliga a cumplir con los horarios de atención del sistema serán desde las 05:00 Hrs. a las 20:00 Hrs. de lunes a sábado. Sin perjuicio de lo anterior, estos podrán ser modificados y/o redefinidos por la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, sin restricciones o limitaciones de horarios.

l) El proveedor se obliga a realizar al menos 3 intentos de contacto para poder comunicarse con el paciente por cada uno de los teléfonos suministrados. Los contactos no podrán ser en forma consecutiva y de preferencia, en diferentes horarios, y de ser necesario, para lograr los niveles de contactos efectivos y adecuados, en diferentes días. Las bases de datos contarán con un mínimo de 1 teléfono y con un máximo de 3 teléfonos (contacto, móvil y recado).

m) El proveedor se obliga a que el sistema o la solución tenga la capacidad de trazabilidad de los intentos de contacto y/o llamadas que se realicen, los cuales deben estar disponibles en caso de



que la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL quiera auditar el servicio realizado, en un plazo máximo de 24 horas.

Para los servicios de confirmación de horas, el porcentaje de contactos efectivos como respuesta activa del paciente/usuario contactado (confirmaciones y/o cancelaciones) **no podrá ser menor al 50%.**

n) La solución debe manejar los diferentes tipos de contacto (paciente/familiar, etc.) que se pueden generar a partir de los teléfonos que los pacientes suministran para contactarlos. Se debe manejar, en forma diferente, los casos en los cuales el teléfono corresponde a un pariente o a terceros.

ñ) El Proveedor se obliga a apoyar en terreno al ente licitante a través de campaña de difusión del Sistema para usuarios y funcionarios, y a través de capacitación para funcionarios de Centros de Salud y de la Dirección de Salud de San Miguel, los cuales serán requeridos al inicio de la implementación y en cualquier momento que la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel determine dentro del periodo de vigencia del contrato. El proveedor se obliga a realizar dicha difusión según el siguiente detalle:

- 1 Pendón por Centro de Salud.
- 3 Afiches por Centro de Salud,
- 3.000 tarjetas por Centro de Salud

ñ) El proveedor se obliga garantizar la disponibilidad de la integración de la plataforma de agendamiento de horas telefónicas (línea 1) con el sistema de registro clínico electrónico comunal y sistema de agenda utilizado por la comuna (Rayen Salud), sin costo adicional por la integración, a contar de la adjudicación de la licitación, materializándose principalmente en la asignación de citas en el sistema de registro electrónico comunal de forma automática, sin intermediarios.

o) El proveedor está obligado a cumplir con la Ley 20.854 sobre Derechos y Deberes de los Pacientes.

1.2. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

1.2.1. DE LA COBERTURA

- a) El proveedor está obligado a incluir el servicio en todas las unidades y establecimientos de la Red de Centros de Salud dependientes de la Corporación Municipal de San Miguel.
- b) El Servicio debe contemplar, además de la demanda de morbilidad, su ejecución en los servicios de apoyo de programas asistenciales y listas de espera, a través del contacto de los usuarios mediante recordatorios, alertas, SMS y confirmación de actividades asistenciales para aquellos programas específicos que formen parte de las actividades programáticas de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, basado en lo definido para la comunicación multicanal y los procesos necesarios de depuración y validación de datos.
- c) El servicio debe incluir, además, un rango de movilidad de la cantidad de usuarios inscritos en la comuna, ya que, este es un hecho variable y dinámico en el tiempo, por lo que la



cantidad de inscritos a abril de 202, correspondiente a 92.175 usuarios, solo debe ser utilizado como referencia. Cualquier modificación en la cantidad de usuarios no implicará un gasto adicional.

1.2.2. PUESTA EN MARCHA

- a) El proveedor se obliga a poner en marcha el servicio de **“Línea 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA TELEFÓNICA (DACIÓN DE HORAS y “Línea 2: SISTEMA DE CONFIRMACIÓN DE HORAS”** en un plazo de **10 días hábiles** desde la firma del contrato.
- b) El oferente debe iniciar la operación y procesar los datos que la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL entregará a partir de sus bases de datos actuales, sin que esto signifique deterioro o limitaciones para la prestación de los servicios que se demandan.
- c) El proveedor deberá efectuar capacitaciones a los equipos de modo de establecer los flujos de manejo de la información para materializar principalmente lo que tiene que ver con el agendamiento de las citas, además, de capacitar en todas las plataformas y medios necesarios para un adecuado funcionamiento.

1.2.3. DE LOS INFORMES:

- a) El proveedor está obligado a otorgar un servicio de otorgamiento de horas telefónicas que permita agendar, cancelar y consultar las horas disponibles, además de entregar reportes detallados del total de las llamadas recibidas y procesadas en línea.
- b) El proveedor se obliga a entregar diariamente la información con los datos de los pacientes necesarios para la ejecución del servicio que la Red de Centros de Salud de San Miguel requiera, en función a los procesos en los que se defina contactar a los pacientes.
- c) El proveedor se obliga a entregar informes regulares (diarios, mensuales, acumulados y consolidados) de la información recibida para ejecutar los servicios y los resultados de los servicios otorgados. Estos informes deberán estar disponibles a las 00.00 hrs del día en curso en que se cargan los cupos y a mas tardar a las 7.00 hrs. del día en que se ofertan los cupos (en caso de la dación de horas telefónicas). El servicio de mensajería para la confirmación de citas debe entregar la información a la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, dentro del día en curso en que se solicita la confirmación, para de esta forma gestionar de manera oportuna los cupos cancelados.
- d) El Proveedor está obligado a considerar en la gestión de la información las particularidades de Sistema de Salud de Chile y contar con opciones específicas para el Modelo de Salud Familiar y para el sistema de Referencia y contrarreferencia vigente en Chile, y otras particularidades sectoriales que puedan influir en la comunicación con los pacientes en los distintos niveles de atención. Los sistemas deben permitir que distintos centros de salud de la misma RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, puedan operar en modalidades diferentes, sin que esto condicione o limite las funcionalidades requeridas.
- e) En el caso de la confirmación de citas, el proveedor debe entregar informes de los resultados detallando la contactibilidad lograda, con el mayor nivel de detalle posible. Se



deberá explicitar la cantidad de contactos realizados por pacientes. Los oferentes deben detallar y adjuntar los informes tipos con los que cuenta el servicio.

- f) El proveedor se obliga a poner a disposición del establecimiento herramientas de acceso en línea para la gestión, programación y envío de los mensajes, así como, el acceso a reportes en línea, y gestión de usuarios con diferentes roles asociados, según lo determinado por el establecimiento en caso de la confirmación de citas.
- g) El proveedor deberá entregar la información solicitada por la Red de Centros de Salud de San Miguel, en caso de que este último desee verificar la efectividad de la comunicación con los pacientes, pudiendo realizar encuestas aleatorias a los usuarios.

1.2.4. DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

- a) El proveedor debe utilizar siempre las medidas de seguridad adecuadas para mantener la confidencialidad de cualquier dato a los que tenga acceso y salvaguardar la información de la Red de Centros de Salud de San Miguel.
- b) El proveedor debe considerar y cumplir con las normas técnicas, y de políticas públicas respecto de la comunicación, derechos y deberes de los pacientes, los cuales son entregados por la Red de Centros de Salud de San Miguel.
- c) En lo referente a los servicios de mensajería de texto (para confirmación de horas, campañas, etc.), los mismos deben ser parte de una concesión otorgada por SUBTEL y contar con disponibilidad de interconexión con otros operadores. La solución debe generar la evidencia detallada de la emisión, recepción y validez de los antecedentes administrados, guardando la fecha y la hora de la transacción.
- d) El proveedor debe considerar que la calidad de datos puede no ser la óptima, y deba implementar mecanismo de limpieza y validación a su costo. El proveedor debe contemplar dentro del servicio que entrega, las normas técnicas y de políticas públicas respecto de comunicación, derechos y deberes de los pacientes.
- e) Toda la información que se obtenga durante la vigencia del servicio debe permanecer resguardada y, una vez finalizada su vigencia, deberá ser entregada a la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel, manteniendo un respaldo por un período de 12 meses posteriores al término del contrato.



1.2.5. DEL TRÁFICO DE LLAMADAS DE LA GESTIÓN DE DEMANDA TELEFÓNICA:

- a) El proveedor está obligado a garantizar la disponibilidad continua de los recursos de comunicaciones que permitan asegurar que se dará cuenta de toda la demanda de llamadas que pudieran presentarse o requerirse en función del agendamiento de horas. Para los servicios de otorgamiento de horas se debe considerar la necesidad de canales de comunicación para las situaciones habituales de demanda concentrada, en horarios de atención principalmente en las mañanas.
- b) El proveedor está obligado a proporcionar un servicio de otorgamiento de horas a través del número único para toda la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, con la capacidad de soportar un flujo de llamados que garantice la disponibilidad sin restricción de acceso a la comunicación para los usuarios y sin variación en los costos del servicio.
- c) La cantidad y flujo de llamadas de citas médicas, no podrá ser inferior a 40.000 mensuales.

1.2.6. DE LA INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS:

- a) El proveedor está obligado a contar con los medios técnicos que le permitan realizar integraciones entre su plataforma de servicios de comunicaciones y los sistemas de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, en cualquier momento y sin costo adicional, a partir de la decisión de la Dirección de Salud que garantice la actualización de los datos de las atenciones susceptibles de confirmación, en línea, en los sistemas de gestión clínica del cliente.
- b) El proveedor está obligado a garantizar el contar con distintas alternativas y herramientas que permitan integrarse con los sistemas de la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL, en línea, y permitir una actualización automática de los datos, utilizando los estándares de integración del sector.

1.2.7. DE LA COBERTURA DE LOS COSTOS DEL SISTEMA:

El proveedor se obliga al cumplimiento y prestación de todos los servicios indicados en la propuesta técnica y comercial que presenta.

1.3. DE LA SATISFACCIÓN USUARIA: El proveedor se obliga como parte de su servicio la ejecución de encuestas de satisfacción de usuarios para cada uno de los servicios que implemente, por vía telefónica, mensajería WhatsApp o correo electrónica. Las mismas deberán ejecutarse desde el inicio de este y en un período comprendido entre la primera y la tercera semana de la puesta en marcha. Las encuestas deberán evaluar los servicios y no pueden ser encuestas automatizadas. Este punto tendrá una contraparte en la Dirección de Salud para revisar y definir las consultas a realizar. Estas encuestas podrán ser solicitadas en cualquier momento por la Dirección de Salud.

1.4. DEL SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO: El proveedor debe contar con una mesa o central de operaciones, destinada a entregar un soporte y una atención personalizada a la RED DE CENTROS DE SALUD SAN MIGUEL. Para estos efectos, el plazo de respuesta del proveedor ante contingencias y necesidad de soporte técnico será hasta un plazo máximo menor a 24 horas, contadas desde que se emita la solicitud respectiva. Este plazo se contempla tanto para la ejecución del servicio "**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DEMANDA TELEFÓNICA (DACIÓN DE HORAS)**", como para la ejecución del servicio "**SISTEMA DE CONFIRMACIÓN DE HORAS**". Al inicio de la ejecución del servicio, el proveedor deberá indicar a la Contraparte Técnica del contrato un soporte vía mail y/o vía telefónica para efectos de canalización de los requerimientos o incidencias técnicas en la prestación de los servicios.

II. DE LAS OBLIGACIONES DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL:

- (i) La **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** efectuará el pago por el valor del servicio adjudicado, es decir por la cantidad total de hasta \$ **59.700.000.- (cincuenta y nueve millones setecientos mil pesos)** suma que incluye el Impuesto al Valor Agregado, correspondiente a:



LÍNEA 1	CANTIDAD DE MESES	VALOR MENSUAL NETO	VALOR MENSUAL CON IVA INCLUIDO
Servicio de Sistema de Gestión de la Demanda Telefónica (Dación de Horas)	12 meses	Unitario:	Unitario:
		\$ 2.500.000.-	\$2.975.000.-
		Total 12 meses:	Total 12 meses:
		\$ 30.000.000.-	\$ 35.700.000.-

LÍNEA 2	VALOR UNITARIO NETO DE LA LLAMADA POR CONFIRMACIÓN	VALOR CON IVA INCLUIDO	PRESUPUESTO MÁXIMO DISPONIBLE
Sistema de Confirmación de Horas	\$ 170.-	\$ 202.-	\$ 24.000.000.-

(ii) La Corporación Municipal De San Miguel se obliga a designar a la Contraparte Técnica del Contrato, que estará constituida por el **DIRECCIÓN DE SALUD DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** correspondiéndole velar por el completo y oportuno cumplimiento del contrato que se celebre, así como certificar el incumplimiento reiterado de los servicios, de conformidad con el numeral 18 de las Bases Administrativas Generales de licitación y cláusula Décima Primera del presente instrumento, además de visar la factura pertinente para su pago.

CLÁUSULA SEXTA: DEL PAGO Y FACTURACIÓN:

Los pagos se realizarán mensualmente, por periodos vencidos, dentro de los treinta días corridos. Este plazo comenzará a regir desde que la factura respectiva sea recepcionada de manera conforme por la Corporación, pudiendo ser devuelta dentro de los ocho días corridos siguientes a su recepción, o en el plazo que las partes hayan acordado, el que no podrá exceder de treinta días corridos, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley 19.983.

Para efectos de la presentación de la factura por parte del proveedor adjudicado, la contraparte técnica del contrato deberá emitir un Certificado de Recepción Conforme respecto del servicio de que se trata, que dé cuenta del cumplimiento de los requisitos técnicos y de oportunidad en la prestación del mismo, a fin de habilitar al proveedor para la presentación de la factura.

La contraparte técnica deberá poner en conocimiento del proveedor adjudicado el certificado de recepción conforme mediante correo electrónico o carta certificada.

La factura debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Orden de Compra en estado "Aceptada"
- Señalar número de orden de compra en el campo 801 de la factura, y sin información adicional.
- Glosa descriptiva del pago correspondiente.
- Forma de pago Crédito.

Enviar en un plazo de 72 horas el documento XML de la factura respectiva al correo electrónico earaneda@corporacionsanmiguel.cl, o presentar el documento físico en el Departamento de Compras de la Corporación Municipal de San Miguel, ubicado en calle Llico N° 575, San Miguel.

La ausencia de esta información en la factura configurará motivo de rechazo del documento.

Previo a cada pago el proveedor contratado deberá acreditar documentalmente el cumplimiento de todas las prestaciones laborales de los trabajadores asignados al contrato, entre ellas las remuneraciones y cotizaciones de previsión y salud que correspondan por lo que deberá acompañar con cada factura de cobro la siguiente documentación:

- Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, junto con la nómina de trabajadores, que prestaron servicio objeto del pago, impresa.
- Si la empresa o persona natural, que se adjudicó la Licitación tiene trabajadores bajo el régimen de subcontratación, deberá presentar Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, junto con la nómina de trabajadores, que prestaron servicio objeto del pago, impresa; (Ley de subcontratación).
- Declaración Jurada Simple emitida por el representante legal de la sociedad o adjudicatario, si es una persona natural, que dé cuenta de si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años; el adjudicatario, podrá también presentar, para acreditar este hecho, el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales.



La existencia de deudas laborales y previsionales facultará a la Corporación para terminar anticipadamente el contrato como se señala en el numeral 18, letra e) de las Bases Administrativas Generales de licitación, retener el o los pagos y ejercer las demás facultades que otorga la Ley con el objeto de dar cumplimiento a las obligaciones de la empresa con sus trabajadores, todo lo cual será ponderado fundadamente por la Corporación emitiendo al efecto un Acto Administrativo que deberá considerar el informe de la contraparte técnica.

Finalmente, se hace presente que, conforme lo dispuesto en el artículo 79 bis del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, el plazo para efectuar el pago respectivo de las facturas, se cuenta desde la fecha de recepción de la factura, previa certificación de que los servicios se han recibido conforme. Lo anterior, es refrendado en el Dictamen E344360 del año 2023, de la Contraloría General de la República, que, además, aplica el criterio contenido en el oficio N° 53.300, de 2016.

La **FUENTE DE FINANCIAMIENTO** del presente contrato será la siguiente:

- Los gastos que irrogue la presente contratación, serán imputados al presupuesto Per Cápita CESFAM Recreo, CESFAM Barros Luco y CECOSF Atacama de la Dirección de Salud de la Corporación Municipal de San Miguel correspondiente al año 2024.
- Los gastos que se incurran durante el año 2025 se imputarán al presupuesto Per Cápita de la Dirección de Salud que se dicte para ese año presupuestario por la Corporación Municipal de San Miguel, en la medida que exista disponibilidad presupuestaria para los saldos de precios respectivos y el contrato de prestación de servicios se encuentre vigente.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONTRAPARTE TÉCNICA DEL CONTRATO:

Se entenderá para todos los eventos del proceso concursable, que la contraparte técnica estará constituida por la **DIRECCIÓN DE SALUD DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL** correspondiéndole velar por el completo y oportuno cumplimiento del contrato que se celebre, así como certificar el incumplimiento reiterado de los servicios, de conformidad con el numeral 18 de las Bases Administrativas de este proceso, además de visar la factura pertinente para su pago.

CLÁUSULA OCTAVA: PROHIBICIÓN DE CESIÓN:

En conformidad con el artículo 74 del Reglamento de la Ley N° 19.886, la Empresa no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de una licitación pública y, en especial, los establecidos en el contrato definitivo, sin dar previo cumplimiento a lo estipulado en el artículo 75 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

En razón de lo anterior, la Empresa deberá informar a la Corporación la intención de ceder la cuarta copia de la factura a una empresa de factoring.

La notificación del contrato de factoring se deberá efectuar en la Dirección de Administración y Finanzas de la Corporación Municipal de San Miguel, ubicada en calle Actor Baguena N° 3876, comuna de San Miguel, de lunes a viernes, entre las 09:30 y 14:00 horas.

CLÁUSULA NOVENA: SUBCONTRATACIÓN:

En conformidad con el artículo 76 del Reglamento de la Ley N° 19.886, el proveedor podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en el contratista adjudicado.

No obstante, el contratista no podrá subcontratar en los casos previstos en el inciso final del citado artículo 76 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

CLÁUSULA DÉCIMA: DE LAS MULTAS:



Los siguientes incumplimientos por parte del proveedor, sin que exista fuerza mayor calificada por la Corporación Municipal de San Miguel, facultará a ésta para la aplicación de las siguientes multas, las cuales **no pueden exceder de 36 UF**, en su conjunto, considerando el valor de la UF a la fecha de cobro de las multas.

INCUMPLIMIENTO	MONTO MULTA
Retraso en el inicio o entrega de los servicios	06 UF por cada día de atraso
Incumplimientos del mínimo técnico establecido en las bases técnicas y oferta de la empresa.	10 UF por no cumplir lo exigido en bases técnicas y oferta del contratante.

Se notificará por escrito de esta decisión a la Empresa, indicando la causa y la multa a la que da origen el incumplimiento. La notificación antes referida se efectuará al correo electrónico que el oferente haya designado en el antecedente administrativo denominado "Identificación del proponente". En caso de que el proponente no cuente con los medios tecnológicos para proceder de este modo, o bien, no indique correo electrónico, será notificado mediante carta certificada enviada al domicilio designado en el documento administrativo ya referido. En ningún caso la Corporación será responsable por falta de notificación, derivados de errores u omisiones en la identificación de estos antecedentes por parte del adjudicatario.

La empresa podrá reclamar de su aplicación a la Corporación Municipal de San Miguel dentro de los **05 días hábiles** contados desde su notificación, antecedente que podrá ser presentado de manera física, en el Departamento de Compras Públicas de la Corporación Municipal de San Miguel, ubicado en calle Actor Baguena N°3876, San Miguel, Región Metropolitana o, ser remitido al correo electrónico [REDACTED] con copia al correo electrónico [REDACTED]. En ambos casos, el ingreso respectivo deberá realizarse en los días y horarios hábiles de funcionamiento de la Corporación.

La Corporación resolverá la reclamación presentada acogiendo o rechazando, total o parcialmente, los fundamentos dados por la empresa. En cualquier caso, esto se hará por un Acto Administrativo dictado por la Directora de Administración y Finanzas de la Corporación Municipal de San Miguel, notificando a la Empresa de la forma prevista precedentemente y/o publicando oportunamente el documento en el Sistema de Información, en conformidad a lo previsto por el Reglamento de la Ley de Compras. En contra de dicha Resolución procederán los recursos administrativos dispuestos 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.

El monto de la multa será descontado del pago una vez transcurridos los plazos de impugnación del Acto Administrativo que ordene la aplicación de las multas o, en su defecto, mediante la Garantía de Fiel Cumplimiento, cuando los incumplimientos superen el límite de multas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO:

Mediante Acto Administrativo, la Corporación Municipal de San Miguel podrá poner término anticipado al contrato en cualquiera de las situaciones señaladas a continuación:

- a) Si el ejecutor es declarado en quiebra o le son protestados documentos comerciales que se mantuvieran impagos por más de sesenta días corridos o no fueren debidamente aclarados dentro de dicho plazo.
- b) Si el ejecutor se encuentra en estado de notoria insolvencia a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato, de conformidad con el Acto Administrativo que se dicte al efecto.
- c) En caso de término de giro, liquidación o disolución de la sociedad ejecutora. En tales eventos la entidad ejecutora tendrá la obligación de comunicar cualquiera de dichas circunstancias a la Corporación dentro del plazo de diez días corridos contados desde el suceso respectivo.
- d) Si la calidad de los servicios contratados no satisface las exigencias mínimas para los objetivos señalados en las Bases Técnicas, de acuerdo al informe de la contraparte técnica.
- e) Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el ejecutor. El cumplimiento imperfecto o tardío constituye incumplimiento grave, si así es calificado por la contraparte técnica. Se estima como tales, los siguientes:
 - Si existieren incumplimientos laborales y/o previsionales que no sean aclarados o solucionados por la empresa a satisfacción de la Corporación, en un plazo máximo de 15 días corridos contado desde que se les notificó tal situación.
 - Vulneración de la prohibición establecida en el numeral 21 de las Bases Administrativas y en la cláusula octava del presente instrumento.
 - Aplicación de multas equivalentes a **36 UF** en su conjunto, en conformidad a lo establecido en el **numeral 17** de las Bases Administrativas Generales de licitación y en la **cláusula Décima** del presente instrumento.
 - En caso de incumplimiento del Pacto de Integridad contenido en el **numeral 24** de las Bases Administrativas Generales de licitación y en la **cláusula Décimo Segunda** del presente acuerdo de voluntades.
 - El incumplimiento reiterado de los servicios, debidamente calificado por la contraparte técnica. Se entenderá por “reiterado”, a partir de dos incumplimientos.
- f) Si así lo exigiera el interés público o la seguridad nacional.
- g) Si las partes de común acuerdo convienen en dar término anticipado al contrato.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales señaladas, con excepción de las indicadas en las letras f) y g), la Corporación podrá cobrar y hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato sin necesidad de requerimiento ni acción judicial alguna y de acuerdo al



procedimiento que corresponda según su naturaleza. Todo lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Corporación en contra del contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: PACTO DE INTEGRIDAD:

El proveedor **INNOVIT SPA**, Rol Único Tributario [REDACTED] acepta expresamente el presente pacto de integridad contenido en el numeral 24 de las Bases Administrativas Generales de licitación, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones 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 tanto durante la /licitación como durante la ejecución del convenio marco en que resulte adjudicado:

1. El proveedor 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 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, 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.
2. El proveedor 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.
3. El proveedor 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.
4. El proveedor 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 esta.
5. El proveedor se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.
6. El proveedor 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.



7. El proveedor se obliga y acepta asumir las consecuencias y medidas previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
8. El proveedor 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.
9. El proveedor 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, 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.
10. El proveedor se obliga a no utilizar, durante la ejecución del Convenio Marco, información privilegiada obtenida con ocasión de éste o con ocasión de cualquier servicio que haya o se encuentre prestando a algún organismo regido por la Ley N° 19.886.
11. El proveedor deberá abstenerse de participar en cualquier proceso de compras ejecutado a través del presente Convenio Marco en el cual tenga algún conflicto de interés.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DOMICILIO Y PRÓRROGA DE COMPETENCIA:

Para todos los efectos legales que provengan de este contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna de **SAN MIGUEL**, y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: VARIACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS

La Corporación Municipal de San Miguel, por medio de comunicación escrita al adjudicatario, podrá aumentar o disminuir los servicios hasta en un 30%, del monto total del contrato, en la eventualidad de que el Servicio lo requiera, caso en el cual el proponente deberá mantener los mismos valores unitarios indicados en su oferta económica. En caso de aumentos, el proveedor contratado deberá presentar una nueva garantía contenida en cualquier instrumento que revista las características de irrevocable, pagadero a la vista y que sea cobrable de forma rápida y efectiva, en el Departamento de Compras de la Corporación Municipal de San Miguel, ubicada en calle Actor Baguena N°3876, San Miguel, Región Metropolitana, tomada en favor de la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL, RUT N° 70.962.500-4**, por la suma equivalente al 5% del monto total del aumento del contrato, impuestos incluidos. En caso que un tercero sea el tomador de la Garantía, deberá señalar en dicho documento la individualización del tomador y del proveedor respecto del cual se está presentando la garantía.

La Garantía deberá contener la siguiente glosa: **“Para garantizar a la Corporación Municipal de San Miguel la variación del “SERVICIO DE GESTIÓN DE DEMANDA TELEFÓNICA Y CONFIRMACIÓN DE CITAS PARA LOS CENTROS DE SALUD FAMILIAR DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE LA COMUNA DE SAN MIGUEL” y el pago de las obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante”**.

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total del aumento de los servicios **más 60 días hábiles** contados desde la fecha de término del servicio.



CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PERSONERÍAS La personería de doña **CATALINA ALONDRA ALFARO HERRERA** para representar a la **CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL**, consta en la **Resolución N°303/2023, de fecha 7 de diciembre de 2023**, emitida por la ex Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel doña Marjorie Paz Cuello Araya, que la designó como Directora de Administración y Finanzas de la Corporación Municipal de San Miguel, en calidad de titular, a contar del 08 de diciembre de 2023.

Asimismo, conforme consta en el Acta de Sesión Ordinaria de Directorio, de fecha 29 de agosto de 2022, reducida a Escritura Pública con fecha 31 de agosto de 2022, anotada en el Repertorio bajo el Número 1876/2022, otorgada ante la Notaría de San Miguel, de don Luis Alberto Maldonado Concha, consistente en la delegación de facultades para dictar todas las Resoluciones que sean pertinentes y necesarias en el marco de las compras públicas regidas por la Ley N° 19.886 y su Reglamento, así como para suscribir todos los actos y contratos que sean necesarios respecto de dichos procesos, en el Jefe de Departamento de Compras Públicas, en la Directora de Administración y Finanzas y en la Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel, titular o quien la reemplace en calidad de interino/a o subrogante.

Dicha Acta de Sesión Ordinaria fue ratificada mediante **Resolución N° 92/2022, de fecha 06 de septiembre de 2022**, emitida por la ex Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel, doña Marjorie Paz Cuello Araya, posteriormente complementada mediante la **Resolución N°124/2023, de fecha 15 de junio de 2023**, emitida por la ex Secretaria General de la Corporación Municipal de San Miguel, doña Marjorie Paz Cuello Araya;



Por su parte, la personería de [REDACTED]

[REDACTED] para representar a **INNOVIT SPA**, consta en la cláusula **SIETE. OTORGAMIENTO DE PODERES**, contenido en el "Acta Primera Sesión de Directorio de Innovit SpA", de fecha 28 de octubre de 2021, reducida a Escritura Pública, de fecha 06 de diciembre de 2021, anotada bajo el Repertorio N°7337-2021, otorgada ante el Notario Público Titular de la 9° Notaría Pública de San Miguel, de don Jorge Reyes Bessone, e inscrita a fojas 24007, número 12154, del Registro de Comercio de Santiago del año 2019; mediante el cual se le confieren poderes especiales de administración, a [REDACTED]

[REDACTED] para que **actuando en conjunto dos cualquiera de ellos**, y anteponiendo a sus firmas a la razón social pueden representar a la Sociedad con las más amplias facultades de administración y disposición de bienes. Asimismo, el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces y Comercio de Santiago, mediante el certificado de fecha 30 de enero de 2024, certifica que, al margen de la inscripción de fojas 24007 número 12154 del Registro de Comercio de Santiago del año 2019, no existe constancia de haber sido modificada la administración conferida por la Sociedad **"INNOVIT SpA"** [REDACTED]

[REDACTED] al 29 de enero de 2024.

A su vez, respecto de la sociedad, ya singularizada, como consta en el Certificado emitido por el Conservador de Bienes Raíces y de Comercio de Santiago, de fecha 05 de enero de 2024, no hay constancia al margen de la inscripción social de fojas 24007 número 12154 del Registro de Comercio de Santiago del año 2019 correspondiente a la sociedad **"INNOVIT SPA"**, que el o los

accionistas de ella, o la respectiva Junta de Accionistas, hayan acordado su disolución anticipada al 04 de enero de 2024.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CONSTANCIA:

DÉJESE CONSTANCIA que las Bases Administrativas Generales, Bases Técnicas, Anexos, Planos, de la Licitación Pública ID 629373-68-LE23, las aclaraciones publicadas en el portal www.mercadopublico.cl, la propuestas técnica y económica presentada por el proveedor adjudicado **INNOVIT SPA**, para todos los efectos legales, se entienden formar parte integrante del presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DE LOS EJEMPLARES:

El presente contrato se firma en tres ejemplares de igual tenor y data, quedando dos en poder de la **CORPORACIÓN** y uno en poder del **PROVEEDOR**.

Prevía lectura y en señal de conformidad, firman las partes.

CATALINA ALONDRA ALFARO HERRERA
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SAN MIGUEL

REPRESENTANTE LEGAL
INNOVIT SPA

REPRESENTANTE LEGAL
INNOVIT SPA



CVE: A89546DA

Puede validar este documento en <https://validador.firmaya.cl>

www.bpo-advisors.net