

REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Alto Hospicio, 16 de mayo de 2025.-
DECRETO ALC. N° 3170/2025.-

VISTOS : La Constitución Política de la República; Ley N°19.943 que crea la Comuna de Alto Hospicio; Artículo 8° bis, letra a) de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, Artículo 71 inciso primero del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, las cuales autorizan la contratación directa “si sólo existe un proveedor del bien o servicio, siempre que no exista un sustituto u otra alternativa razonable que permita satisfacer de manera similar o equivalente la necesidad pública requerida”; Decreto Alcaldicio 9878/2024 de fecha 06 de diciembre de 2024, por intermedio del cual se nombra a don Patricio Elías Ferreira Rivera como Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio; Decreto Alcaldicio N°1.594/2023, de fecha 10 de marzo de 2023, que aprueba el Manual Municipal de Compras y Contrataciones Públicas de la Municipalidad de Alto Hospicio; Memorandum N° 3350/2025, de fecha 15 de mayo de 2025, de la Dirección de Servicios Traspasados, con Visto Bueno del Sr. Alcalde y de la Dirección Jurídica, que solicita decretar trato directo; y certificado de obligación presupuestaria.

CONSIDERANDO:

Primero: Que, al mes de marzo de 2025, la Red de APS validó un total de 131.629 usuarios, registrándose un incremento de 1089 nuevos usuarios en el último 12 meses, llegando a una población total distribuida en sus centros de salud, en base al siguiente detalle:

CENTRO DE SALUD	N° USUARIOS
CESFAM Dr. Pedro Puga Melgarejo	61.976
CESFAM Dr. Yandy Anazco Montero	20.770
CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez	27.791
CECOSF El Boro	11.552
CECOSF La Tortuga	9.540
TOTAL	131.629

FUENTES: Unidad TICS, Departamento de Salud.
Plataforma: Fonasa

Segundo: Que, durante la alerta sanitaria por concepto del COVID-19, existieron restricciones de movilidad a las personas, que impidieron el buen funcionamiento de entrega de horas presenciales. A partir de ello, se implementó desde ese momento como canal permanente la comunicación por línea telefónica de tipo Call center IVR 800, con la finalidad que los usuarios pudieran agendar sus horas de atención telefónicamente.

Tercero: Que, la implementación de la línea 800 implicó reconvertir las funciones del personal que se desempeñaba en SOME (entregando horas presenciales), convirtiéndolos en operadores telefónicos, para efectos de la entrega de horas e información en general.

Cuarto: Que, la actual línea 800 ha recibido este año 2025, un total de 496.387 llamados distribuidos mensualmente de la siguiente manera:

MESES 2025	LLAMADAS RECIBIDAS
ENERO	141.379
FEBRERO	161.508
MARZO	193.750
TOTAL	496.387

FUENTE: Unidad TICS, Departamento de Salud.
Plataforma INNOVIT S.P.A.

Quinto: Que, actualmente la línea 800 171 192 posee la capacidad de estar integrada con el actual RCE y esta integración ha podido entregar de manera automatizada, a primeras horas de cada mañana y optimizando el recurso humano, en 3 meses, un total de 18.445 citas de manera automatizada.

MESES 2025	CITAS AUTOMATIZADAS ASIGNADAS
ENERO	6.979
FEBRERO	6.135
MARZO	5.331
TOTAL	18.445

FUENTE: Unidad TICS, Departamento de Salud.
Plataforma INNOVIT S.P.A.

Sexto: Que, además de que se entregaron citas de manera automatizada, la línea 800 permite tener un canal para la entrega de información y agendamiento de otros tipos de atenciones, las cuales entregan nuestros 14 funcionarios de la unidad de call center distribuidos por recinto de salud de la siguiente manera:

CENTRO DE SALUD	N° DE FUNCIONARIOS EN CALL CENTER
CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo	5
CESFAM Dr. Yandry Añazco Montero	3
CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez	3
CECOSF El Boro	2
CECOSF La Tortuga	1
TOTAL	14

FUENTE: Unidad TICS, Departamento de Salud.
Plataforma INNOVIT S.P.A.

Séptimo: Que, con todo lo expuesto, es indispensable darle continuidad a esta herramienta digital ya conocida por la comunidad, la que permita optimizar los tiempos de atención y garantizar una gestión eficiente sobre las horas clínicas otorgadas por la Red de APS, y teniendo presente el crecimiento exponencial sostenido de usuarios nuevos inscritos y consigo el aumento de la demanda asistencial.

Octavo: Que, toda solución informática para ser automatizada, debe estar integrada con el actual RCE, en consideración que esta última es la que administra actualmente todas las fichas de atención clínica y sistema de agendamiento del Departamento de Salud (desde ahora en adelante DEPSA). Sobre la materia, destacar que el Servicio de Salud Tarapacá, es quien suministra el software de RCE para la Atención Primaria de Salud (desde ahora en adelante APS), respecto de la Región de Tarapacá, incluyendo la totalidad de centros de salud de la Red de APS. Lo anterior, según consta en la Resolución N° 15.796/2021, la cual fue adjudicada al proveedor RAYEN SALUD SpA, RUT: 77.917.240-6.

Noveno: Que el servicio en cuestión no se encuentra disponible en ninguno de los catálogos electrónicos disponibles en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado www.mercadopublico.cl

Decimo: Cabe destacar que los servicios requeridos, necesariamente deben integrarse al sistema de RCE que utiliza la Red de APS de Alto Hospicio, para su funcionamiento y operatividad, software perteneciente al Proveedor RAYEN SALUD SpA, RUT 77.917.240-6, contratado por el Servicio de Salud Tarapacá, según Resolución Exenta N° 15.796/2021, para la totalidad de centros de la Red de APS de la Región de Tarapacá.

En base a lo expuesto, los objetivos del servicio a contratar son los que a continuación se indican:

TIPO DE SERVICIO	INCLUYE	OBJETIVOS
SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN AUTOMATIZADA E INTEGRADA CON EL SISTEMA DE REGISTRO CLÍNICO ELECTRÓNICO (RCE)	<ul style="list-style-type: none"> Canal telefónico tipo Call center IVR de respuesta automatizado y canal web de comunicación. Canal telefónico tipo Call center IVR por agente. 	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar el agendamiento de horas, mediante el agendamiento por multicanal tecnológico. Lo anterior, complementado, al agendamiento presencial disponible en cada centro de salud. Disminuir los actuales tiempos de espera a la hora del agendamiento de atenciones. Automatizar la entrega de horas. Mejorar la administración de oferta y demanda de horas. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, respecto del agendamiento de horas. Disminuir los costos variables, por concepto de línea 800 y costos fijos, por concepto de recurso de la contratación del recurso humano.

Undécimo: Que, con todo lo señalado, es indispensable contar con un herramienta digital y automatizada, que garantice una gestión eficiente sobre las horas clínicas otorgadas por la Red de Atención Primaria de Salud, considerando el crecimiento sostenido de la demanda, el constante aumento de usuarios percapitados y los altos niveles de NSP que repercuten negativamente en la oferta de horas de la Red de APS.

Duodécimo: Que, en razón de asegurar el objetivo de la contratación, se realizó un proceso previo de consulta al mercado (desde ahora en adelante RFI) bajo el identificador 4368-15-RFI25, la cual fue remitida a todos los proveedores del rubro.

Décimo Tercero: Que, una vez habiéndose finalizado el plazo dispuesto para la convocatoria en cuestión, se recibió una sola propuesta la cual da respuesta efectiva tanto a los requerimientos técnicos como a las interrogantes planteadas solicitadas por la unidad técnica, siendo esta la que a continuación se expone:

Nº	EMPRESAS	CUMPLIMIENTO TÉCNICO	OBSERVACIONES
1	INNOVIT SPA RUT: 76.601.084-9	Cumple	La propuesta de la empresa cumple técnicamente y se ajusta a los requerimientos administrativos y técnicos dispuestos la unidad técnica.

Décimo Cuarto: Que, es importante destacar que la empresa INNOVIT SPA, posee experiencia considerable en el rubro, con diversas entidades, entre ellas municipios e instituciones públicas, por lo que, teniéndola a la vista, proporciona confianza y seguridad, lo que garantiza directamente un proceso eficiente, eficaz y transparente. La información en cuestión se logra visualizar en el archivo adjunto denominado "Experiencia de la empresa INNOVIT SPA".

Décimo Quinto: Que, a modo de complementar lo anterior, la empresa en referencia posee un comportamiento contractual excelente, sin observaciones ni sanciones recibidas en los últimos 24 meses (5/5), en base a 249 órdenes de compras aceptadas.

Décimo Sexto: Que, en relación al punto número 6.3.4 (criterios de selección) de la Directiva número 38 (recomendaciones para la contratación de bienes y servicios relacionados con tecnologías de información), el cual indica claramente que "Los criterios mínimos por incluir al momento de solicitar un requerimiento, y según el producto o servicio solicitado, son:

- Experiencia en rubro, que podrá ser demostrada a través de la experiencia de los miembros del equipo de trabajo propuesto, solicitando cuando sea el caso, por ejemplo, un mínimo de proyectos con su respectivo ámbito, los que hubieran participado. Cabe hacer presente que la experiencia no puede ser establecida como requisito mínimo de participación si no solo como criterio de evaluación, debiendo en su construcción respetar los principios de libre concurrencia e igualdad de los oferentes.
- Garantía de producto o servicio, para el caso de servicio se debe considerar un plazo mínimo de 3 meses posterior a la implementación.
- Certificaciones del oferente, que tengan relación con el producto o servicio solicitado.
- Calidad de la oferta, considerando completitud y servicios adicionales ofrecidos.
- Puntaje del oferente en el Comportamiento Contractual en el Registro de Proveedores, este criterio debe tener una ponderación ajustada que evite la discriminación de proveedores que están entrando en el mundo público.
- De preferencia contratar proveedores que se encuentren en el Registro de proveedores, y así asegurar sin burocracia el cumplimiento de los criterios legales mínimos. Cabe hacer presente que la necesidad de inscripción en el registro de proveedores solo puede ser exigida como un requisito para contratar con la administración mas no como un requisito de participación en los procedimientos licitatorios.
- Finalmente, luego comprobar que todos los criterios especificados en la licitación (u otro mecanismo de compra), se debe seleccionar al oferente que tenga las condiciones más ventajosas para el servicio".

En consideración con lo previamente expuesto y habiendo analizado la propuesta de la empresa a contratar, se logra apreciar que esta cumple con cada uno de los puntos señalados previamente, es por esta razón que se contratará directamente con esta empresa.

Décimo Séptimo: Que, la propuesta de la empresa INNOVIT SPA satisface con creces la necesidad del mandante, principalmente por que ha sido la única empresa que cumple técnicamente a cabalidad todas las disposiciones técnicas dispuestas en el documento adjunto denominado "requerimientos" y además es el único proveedor que cuenta con la integración a Rayen Salud para las soluciones de agendamiento y confirmación de citas médicas, lo cual permite realizar consultas y validaciones en tiempo real a la base de datos de los usuarios inscritos en la comuna.

Décimo Octavo: Que, respecto de las bondades que posee el servicio a contratar, a continuación, se detallarán parte de ellas:

- **Plataforma de hora fácil:** La plataforma Hora Fácil tiene el propósito de entregar un servicio de alto valor para los centros de salud, particularmente del sistema público que requiera e incorpore dentro de sus procesos la confirmación de horas médicas, la asignación u control de recursos dedicado a esto. Es una solución multicanal automatizada que mejora la gestión de oferta y demanda de horas médicas en centros de salud públicos y privados. Además, es una solución multiplataforma a la que se puede acceder desde cualquier dispositivo con internet.



- **Multicanal-multiplataforma:** El servicio Hora Fácil es una plataforma multicanal que permite confirmar y recordar las horas médicas de los pacientes por medio de distintos canales y/o plataformas, tales como voz automatizada (IVR), correo electrónico, WhatsApp, entre otros.
- **Bajo costo de implementación:** Al ser un "software as a service" (SaaS) los clientes no deben invertir en una gran infraestructura, dado que todo está alojado en la nube y la inversión en ella ya fue realizada por Hora Fácil.
- **Flexibilidad:** Hora Fácil ha sido desarrollado de forma flexible para adaptarse a la realidad de cada centro de salud. El servicio permite agregar y quitar funcionalidades de acuerdo a las necesidades del cliente, y según los resultados de este.
- **Escalabilidad:** La arquitectura de red horizontal de Hora Fácil ha sido diseñada para permitir el crecimiento requerido para satisfacer cualquier demanda del cliente. Gracias a que es una solución SAAS, es posible que nuestros clientes crezcan en cuanto a la cantidad de servicios contratados, sin la necesidad de costear mayor infraestructura que esto implica.
- **Alta disponibilidad:** El protocolo de diseño de Hora Fácil asegura un alto grado de continuidad operacional, especialmente preparado para los periodos intensivos de demanda del servicio por parte de los usuarios.
- **Asignación de horas mediante voz automatizada (IVR):** Consiste en un servicio de agendamiento de horas médicas, donde se provee un punto de contacto telefónico a través del cual los pacientes pueden tomar una hora médica de acuerdo a la disponibilidad horaria de cada centro de salud, que es ofrecida mediante un punto de contacto telefónico gratuito para el paciente, administrado por un IVR automatizado. En caso de que el paciente llame desde un teléfono móvil, el sistema enviará un comprobante de la reserva vía SMS a este número. Este servicio incluye la instalación y activación de un número 800 exclusivo y la habilitación y mantenimiento de esta línea especial sin restricciones para los usuarios. El funcionamiento del IVR automático es de 24 horas, los 365 días del año, sin perjuicio de que los centros de salud puedan definir un horario diferente para el servicio. Para la Municipalidad de Alto Hospicio, se disponibilizarán 300 canales equivalentes a 300 llamadas simultáneas.
- **Portal paciente:** Este apartado cuenta con tres grandes tópicos, siendo estos los que a continuación se exponen:
 - ❖ **Agendamiento de horas médicas multicanal:** El servicio de Hora Fácil permite que los pacientes puedan agendar horas médicas a través de distintos canales de atención, como IVR automatizado llamando desde un teléfono fijo o móvil, plataforma web paciente, entre otros. Esto permite que los pacientes utilicen el canal disponible que más les acomoda.
 - ❖ **Cancelaciones y anulaciones:** Los pacientes podrán gestionar las acciones de cancelación y anulación a través de la plataforma Hora Fácil, de tal forma que las solicitudes sean gestionadas en línea y con una respuesta inmediata por parte del sistema.
 - ❖ **Acceso a información asistencial:** A través de la plataforma los pacientes podrán acceder a información asistencial importante generada por los centros de salud, como, por ejemplo, enterarse de cambios de horario de atenciones médicas, ausencias de profesionales para dichas atenciones, etc.
- **Portal web funcionario:** Este apartado cuenta con tres grandes tópicos, siendo estos los que a continuación se exponen:
 - ❖ **Panel de control para gestión (carga masiva, agendamiento, modificaciones, cancelaciones, etc.) y monitoreo en línea de horas médicas:** La plataforma Hora Fácil en su portal funcionario dispone de un panel de control para la gestión de todas las actividades y acciones relacionadas con el agendamiento de horas médicas. Entre las acciones factibles de realizar destaca la carga masiva de horas médicas, el agendamiento, modificación y cancelación de horas de pacientes, y el monitoreo en línea de las horas médicas asignadas y disponibles para las distintas fechas y horarios.
 - ❖ **Mensajería masiva para comunicación con pacientes:** Es la interfaz de administración para los centros de salud que permite administrar sus comunicaciones mediante SMS (mensajes de texto) hacia pacientes (comunicación externa) y funcionarios (comunicación interna) como complemento a los procesos de comunicación que ya brinda la plataforma mediante IVR automatizado. Esta funcionalidad permite el envío de mensajes de texto de forma unitaria, masiva y programada y cuenta con opciones de configuración que permiten determinar la disponibilidad de mensajes para cada área o establecimiento. Adicionalmente permite administrar usuarios y perfiles de acceso, administrar procesos automatizados de envío de SMS como canal preferente de procesos de gestión de horas, habilitar procesos de cancelación de horas y recordatorios mediante SMS.

→ **Integración a Rayen:** Hora Fácil es único proveedor integrado a Rayen Salud para las soluciones de Agendamiento y Confirmación de Citas médicas. Esto permite realizar consultas y validaciones en tiempo real a la base de datos de inscritos de la comuna, solo de forma de lectura. Gracias a esta integración, contamos con las siguientes configuraciones:

- ❖ Lectura de datos demográficos del paciente. Lo que permite poder generar reglas y priorización por sexo y rango etario para el servicio de Agendamiento de citas.
- ❖ Los agendamientos de citas que se realicen tanto por el canal telefónico como por el canal WEB se verán reflejados de forma automática y en tiempo real en Rayen.
- ❖ Las Cancelaciones de cita que se hagan por medio de la plataforma Hora Fácil (que se hayan agendando previamente por Hora Fácil), permitirá que los citas se liberen de forma automática en Rayen.
- ❖ La inscripción de pacientes en los centros de salud en Rayen estarán habilitados al día siguiente para agendar hora por medio de Hora Fácil, eliminando procesos de carga manual de base de datos y resguardando la confidencialidad de información de los usuarios.
- ❖ En la Confirmación de Citas, cada vez que un usuario confirme su asistencia, el cupo en Rayen se pintará de color verde informando de forma visual la confirmación. Así como cuando un paciente anule su cita, el cupo se liberará de forma automática en Rayen para que el personal pueda realizar gestión sobre la cita.

Contamos con certificado de proveedor único emitido por RAYEN. Podemos enviarlo en caso de ser necesario.

→ **Informes de gestión:** La plataforma Hora Fácil permite la elaboración de una serie de informes que permitan mostrar de forma visual las estadísticas que cubran las necesidades de información de los centros de salud. Los informes disponibles para los centros de salud son los siguientes:

I. Reportes

- a) **Operaciones - Resumen Diario:** Muestra al momento de la consulta en tiempo real, el detalle de horas agendadas por los usuarios por cada centro de salud.
- b) **Operaciones - Detalle:** Muestra al momento de la consulta en tiempo real, el detalle de las horas agendadas por centro de salud, por tipo de atención, hora de llamada, canal de agendamiento y datos demográficos del paciente.
- c) **Llamadas - Rechazo Diario:** Informe de rechazo (demanda insatisfecha, persona que llama para tomar una hora fuera de horario de oferta o llama luego de que la oferta de horas se ha agotado).
- d) **Llamadas - Rechazo:** Informe procesado que detalla la cantidad de rechazos que ha tenido una persona durante los últimos 7 días.

2. Oferta de Horas

a) **Cancelar Horas:** Permite enviar mensajes de texto (SMS) de forma masiva para notificar a los usuarios que tienen una hora agendada por Hora Fácil y que no podrán ser atendidos por algún evento (inasistencia de profesionales, corte de agua, etc.).

→ **Soporte:** Es la plataforma de atención a clientes de Hora Fácil, la cual se encarga de canalizar los requerimientos o incidencias técnicas a las áreas especialistas para su resolución. Hora Fácil posee un soporte vía mail y/o vía telefónica desde las 06:00 am hasta las 18:00 horas de lunes a viernes). Además, contamos un sistema de ticketera con tiempos de respuesta controlados (SLA), en donde los clientes reciben por correo electrónico un número de ticket asignado para realizar seguimiento a su requerimiento.

→ **Portal web funcionario:** La plataforma Hora Fácil en su portal web de funcionario dispone de un panel de control para la gestión de todas las actividades y acciones relacionadas con la confirmación de horas médicas. Entre las acciones factibles de realizar destaca la carga masiva de horas médicas, la modificación y cancelación de horas de pacientes y el monitoreo en línea de las horas médicas a confirmar para las distintas fechas y horarios.



→ **Informes y reportes estadísticos:** La plataforma Hora Fácil permite la elaboración y extracción de una serie de informes que permiten mostrar de forma visual las estadísticas de gestión que cubran las necesidades de información de los centros de salud.

En el menú de informes podrá ver los siguientes reportes:

- a. Detalle de todas las llamadas salientes por cada teléfono.
- b. Duración de cada llamada.
- c. Resultado de la llamada (contesta, no contesta, no hubo comunicación, confirma asistencia, anula asistencia, etc.).
- d. Informe con todas las citas confirmadas.
- e. Informe con todas las citas anuladas.
- f. Informe con todos los pacientes que no se lograron contactar por cualquiera de los canales antes especificados.

Décimo Noveno: Que, adicionalmente y a modo de complementar la idoneidad de la empresa en cuestión, es importante destacar los beneficios de la solución que la empresa nos ofrece, los cuales se dividen en tres grandes tópicos, siendo estos los que a continuación se detallan:

1. PARA EL USUARIO FINAL

- ❖ **Accesibilidad:** El servicio genera una disminución de asimetrías de información, tanto para los pacientes que logran enterarse de la disponibilidad de horas sin necesidad de asistir al centro de salud como para el centro de salud que recaba información valiosa de la dinámica diaria y de información de contacto de los pacientes. Además, se genera un canal de comunicación importante, bidireccional. Este servicio a diferencia de los actuales, genera una situación que no desfavorece a pacientes con limitaciones de movilidad y permite además discriminar positivamente por pacientes que necesitan una atención médica prioritaria. Todo esto implica una situación favorable en cuanto a igualdad de oportunidades y acceso a la salud.
- ❖ **Calidad de vida:** Los pacientes ya no necesitarán hacer largas filas perder muchas horas para lograr atenderse, debido a que los centros de salud ya no colapsarán por la cantidad de pacientes en espera y el ánimo tanto de los pacientes como de los funcionarios del centro de salud mejorará gracias a la descompresión que provoca el sistema. Por lo tanto, es posible decir que “mejora la calidad de vida de una parte importante de la comunidad”.
- ❖ **Tiempo de traslado:** Un porcentaje no menor de la población se traslada a los centros de salud sin ser atendidos al menos una vez al mes. Con esta solución se generan importantes ahorros en tiempos y costos de traslados.
- ❖ **Aumento de la efectividad de la oferta:** Gracias a Hora Fácil es posible aumentarla efectividad de la oferta de horas, debido principalmente a que disminuirá el índice NSP (Paciente que no representa).

2. PARA LOS CENTROS DE SALUD

- ❖ **Mejor percepción:** La plataforma genera una mejor percepción de los centros de salud por parte de los pacientes que reciben un servicio de agendamiento de horas médicas al nivel de un centro de salud privado.
- ❖ **Gestión asistencial:** Este es quizás el beneficio más importante que tiene este servicio. Al contar con un sistema automatizado que es capaz de vincular permanentemente a pacientes con teléfonos de contacto y registrarla totalidad de las interacciones, es posible generar una diversidad de informes estadísticos relevantes para la toma de decisiones y además es posible gestionar a través de la plataforma la demanda de citas médicas. Por ejemplo, el sistema puede identificar a los pacientes que han llamado más de una vez sin poder conseguir horas médicas para ser llamados de vuelta de forma activa por parte de los centros de salud y ofrecerles una hora disponible. También puede identificar y bajar la prioridad a los pacientes que han tomado hora y no se han presentado en más de una ocasión. Puede también discriminar por edad, para dar prioridad por ejemplo a los adultos mayores y puede asignar perfiles de pacientes para que sean asociados a distintos médicos, por ejemplo, derivar lactantes a un doctor en particular porque es su especialidad.
- ❖ **Mejora continua:** Parte importante del servicio es la constante actualización de la base de datos, lo que permite, junto a los informes estadísticos realizar una variada gama de acciones para mejorar el



servicio en sí y generar otro tipo de iniciativas de comunicación ocupando la misma plataforma, como información de campañas de vacunación, cambios de horarios de atención, entre otros.

- ❖ **Aumento de la productividad:** Los trabajadores de los centros de salud tendrán menor carga laboral relacionada con la toma de horas médicas, por lo que podrán dedicar tiempo a otras actividades. Del mismo modo disminuirán el estrés asociado a la presión ejercida por los pacientes que se presentan para la toma de horas médicas.

3. PARA LA MUNICIPALIDAD

- ❖ **Mejor percepción:** El servicio es presentado como una solución diseñada por la comuna y para la comunidad, la empresa proveedora del servicio no es visible para el paciente, de esta forma se logra que los ciudadanos perciban el servicio como un beneficio propio de la gestión Municipal.

Vigésimo: Que, es importante destacar que la solución que nos ofrece la empresa está estrictamente pensada para responder a la normativa sectorial de salud vigente. A modo de ejemplo, las diferentes modalidades de comunicación con las que cuenta la plataforma cumplen estrictamente con los principios y normas de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, así como también con:

→ Decreto 83/2005 de la Administración del Estado.

→ Norma NCh ISO 27.002.

→ Norma Chilena Oficial NCh-2777 ISO/IEC 17799:2000 Tecnologías de Información - Código de prácticas para la gestión de la seguridad de la información.

→ Normas contenidas en el artículo 10° de la Ley N°19.628, sobre Protección de la vida privada o Protección de datos de carácter personal, y en el artículo 127 del Código Sanitario.

Vigésimo primero: Que, la empresa en cuestión mantiene registro de derechos de propiedad intelectual del software de gestión de horas "Hora Fácil", emitido por el Departamento de Derechos Intelectuales del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, y representación de integración con el Software RAYEN SALUD, según consta en el certificado adjunto del representante de este último.

Vigésimo Segundo: Que, es importante destacar que la empresa que cumple técnicamente es la que actualmente nos provee de este servicio.

Vigésimo Segundo: Que, sin perjuicio de lo anterior, se ha evidenciado que el servicio que se pretende contratar no se encuentra disponible en ninguno de los convenios marcos vigentes dispuestos por la Dirección de Compras Públicas, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

Vigésimo Tercero: Que, es importante destacar que estamos frente a una gestión que depende íntegramente por el Servicio de Salud Tarapacá (desde ahora en adelante SST) y Rayen (triangulación en la gestión para contratar).

Vigésimo Cuarto: Que, la contratación realizada entre las partes (SST y Rayen) posee plazos finitos de contratación, siendo esta hasta el 31 de diciembre del año en curso.

Vigésimo Quinto: Que, con ocasión del requerimiento en cuestión, se realizó un estudio de mercado destinado a identificar soluciones tecnológicas disponibles con integración al sistema Rayen. No obstante, dicho estudio tomó un tiempo superior al previsto originalmente, generando una afectación en la oportunidad de la decisión administrativa y comprometiendo la planificación presupuestaria y operativa del servicio.

Vigésimo Sexto: Que, debido al tiempo involucrado en el estudio de mercado y con el objetivo de evitar una interrupción en la continuidad del servicio, se optó por proceder mediante el mecanismo excepcional de trato directo, amparado en lo dispuesto en el artículo 8 bis, letra a) de la Ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios como lo dispuesto en el Artículo 71, primer inciso del Reglamento de la Ley ya referida.

Vigésimo Séptimo: Que, considerando el contexto expuesto, y dado que actualmente solo existe una empresa con la capacidad técnica de ofrecer integración efectiva con el sistema Rayen, se ha optado por una contratación acotada en el tiempo —cuatro meses—, permitiendo así dar continuidad al servicio mientras se monitorean nuevas soluciones o proveedores que puedan surgir en el mercado en el corto plazo, teniendo en consideración que existen dos empresas que están en vías de integración, es por esta razón que, dentro de lo proyectado (cuatro

meses) se procederá con un mecanismo de licitación pública teniendo en consideración que eventualmente el proveedor que al día de hoy posee la integración con el sistema (INNOVIT S.P.A) no sería el único.

Vigésimo Octavo: Que, si bien el principio de libre concurrencia debe ser promovido en todo proceso de contratación pública, en este caso particular se ha verificado una limitación en la oferta disponible, lo que ha motivado una decisión basada en los principios de continuidad del servicio, eficiencia y eficacia, conforme al artículo 2 bis de la Ley referida. Se deja constancia de que se buscará establecer mecanismos competitivos en el proceso de adquisición futura, una vez que se cuente con un mercado más abierto y preparado.

Vigésimo noveno: Que, cabe señalar que el servicio en cuestión se encuentra actualmente interrumpido desde el día lunes 12 de mayo del presente año desde el punto de vista administrativo, en razón de las gestiones propias del proceso de contratación que aún no han sido finalizadas. No obstante, lo anterior, se hace presente que la empresa proveedora ha estado permanentemente en conocimiento de esta situación y ha continuado prestando el servicio de forma efectiva y sostenida, por lo que, desde una perspectiva operativa y funcional, no se ha producido una discontinuidad real en la ejecución del servicio, por lo que la interrupción que se advierte es exclusivamente de carácter formal o administrativo, pendiente de regularización conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y su reglamento.

Es importante destacar que dicho servicio reviste un carácter esencial y de vital importancia para la comunidad, en tanto permite facilitar el acceso oportuno, ordenado y eficiente de la comunidad a la atención de salud, permitiendo a los usuarios solicitar, confirmar o reprogramar sus citas sin necesidad de acudir presencialmente a los establecimientos. Este canal contribuye a descongestionar la demanda presencial, mejora la experiencia del usuario, y asegura una adecuada gestión de la oferta médica, especialmente en contextos donde existen limitaciones de recursos o alta demanda asistencial, lo cual hace imperativo su aseguramiento permanente y sin interrupciones.

Trigésimo: Que, conforme al principio de continuidad del servicio público, y atendida la urgencia de restablecer de forma inmediata dicho servicio, se hace indispensable proceder con la contratación directa en cuestión.

Trigésimo Primero: Que, el espíritu de la presente contratación directa busca dar continuidad al servicio que actualmente tenemos contratado y además de asegurar la transparencia del proceso en sí y la no transgresión de principios claves como la libre concurrencia al llamado y la libre competencia.

Trigésimo Segundo: Que, atendida la falta de oportunidad que se ha verificado en la presente contratación, ocasionada por una dilación en la ejecución del estudio de mercado, se instruirá, conforme a lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Estatuto Administrativo (Ley N° 18.834), la revisión interna correspondiente a fin de determinar si existió una actuación negligente por parte de los funcionarios intervinientes y establecer las eventuales responsabilidades administrativas que correspondan. Asimismo, y con el objetivo de proteger el interés fiscal, se instruye evaluar los eventuales perjuicios derivados del pago de contraprestaciones por días en que el servicio no fue efectivamente prestado, a fin de determinar si procede ejercer acciones de restitución o aplicar medidas disciplinarias adicionales.

DECRETO:

1.- Determinese como una situación de excepción y debidamente calificada, la contratación por trato directo, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 bis letra a) de la Ley N° 19.886, y Artículo 71 inciso primero de su Reglamento con el proveedor **Innovit S.P.A.**, RUT 76.601.084-9, representada legalmente por don **Eleksis Archiles Moubarak** y don **Felipe Gonzalo Elgueta Suárez** todos registran domicilio comercial en Santa Beatriz N° 111 404, Comuna de Providencia, Region Metropolitana, según las condiciones en el siguiente detalle:

Los servicios requeridos son los que a continuación se indican:

ÍTEM N° 1: SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS (VALORES MENSUALES)					
SUB ÍTEM	DETALLE	VALOR NETO UNITARIO	IVA	VALOR UNITARIO BRUTO	PLAZO DE EJECUCIÓN
1.1	Canal telefónico tipo Call center IVR de respuesta automatizado y canal web de comunicación.	\$ 4.773.000	\$ 906.870	\$ 5.679.870	Sólo se considera el tiempo de implementación el cual es de 1 día hábil, una vez recibida la OC.
1.2	Canal telefónico tipo Call center IVR por agente.	\$ 2.184.000	\$ 414.960	\$ 2.598.960	
TOTAL BRUTO MENSUAL				\$ 8.278.830	

Cabe destacar que el detalle de los servicios a suministrar, se encuentran establecidos en letra D de los requerimientos que rigen la contratación directa en cuestión.

2.- Con el mérito de lo expuesto, en el numeral precedente, contrátese directamente los servicios indicados en el citado numeral, con el proveedor **Innovit S.P.A.** ya individualizado, en razón que el proveedor actualmente administra y proporciona los servicios requeridos.

3.- En el momento en que el proveedor cotiza estos bienes y/o servicios y acepta la Orden de Compra proveniente de la contratación en cuestión, acepta todas las condiciones dispuestas en el presente requerimiento, indistintamente de las condiciones particulares expuestas por cada proponente en su oferta.

4.- En relación con la confección del contrato y del decreto de aprobación del mismo, y en consideración con la naturaleza de la contratación indicada, se exime de la presentación de garantía a la empresa señalada, de acuerdo con las disposiciones señaladas en el Artículo 121 del Reglamento de Compras Públicas, en razón que no es posible ponderar ni determinar la existencia de un alto riesgo respecto de la contratación, esto en función del monto, los servicios y plazos indicados.

5.- En consideración con lo dispuesto en el Artículo 117 del Reglamento de Compras Públicas, la formalización de la contratación en cuestión, será a través de la emisión de la Orden de Compra y la Aceptación de la misma por parte del proveedor en consideración que los servicios a contratar son de estándar y objetiva especificación.

6.- La vigencia de la presente contratación será desde la fecha del presente Decreto Alcaldicio, y hasta la total tramitación de un nuevo proceso licitatorio, y/o hasta la utilización de las 499 UTM, lo que ocurra primero.

7.- Tratándose de bienes y servicios, el proveedor seleccionado deberá indicar las garantías de éstos, las cuales no deben ser inferiores a 06 meses, obligándose a cumplir en las condiciones indicadas. Para hacer efectiva dicha garantía la Municipalidad deberá informar al proveedor de dicha situación a través de correo u otro medio formal de comunicación, por parte de la unidad técnica, el proveedor tendrá un plazo no mayor a 5 días hábiles para coordinar visita o reparación del bien, caso contrario el mandante tendrá la facultad de aplicar las sanciones correspondientes, las cuales son contempladas en intervalos de días corridos de retraso según corresponda. Es importante destacar que para el proceso en cuestión se deben considerar las siguientes cláusulas:

- I. RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES:** *El proveedor se compromete a entregar bienes y/o servicios que cumplan estrictamente con las especificaciones técnicas y condiciones establecidas en los términos de referencia y/o contrato. Cualquier variación deberá ser previamente autorizada por escrito por la institución contratante. El incumplimiento de esta cláusula será considerado causal de sanción o resolución del contrato.*
- II. RESPECTO DE LA CALIDAD Y GARANTÍAS:** *El proveedor garantiza que los bienes y/o servicios entregados cumplen con los estándares de calidad especificados y están libres de defectos de fabricación o ejecución. Además, reconoce el derecho a la garantía legal de tres meses conforme al **Artículo 20 de la Ley N° 19.496**, comprometiéndose a la reparación, reposición o devolución del dinero según corresponda, sin costo alguno para la institución contratante.*
- III. RESPECTO DE LA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA:** *El proveedor declara que toda la información proporcionada respecto de los bienes y/o servicios ofertados es veraz, completa y comprobable. Cualquier inexactitud o incumplimiento derivado de información errónea será causal de sanción y podrá dar lugar a la terminación anticipada del contrato.*
- IV. RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS:** *El proveedor se obliga a cumplir estrictamente con los plazos de entrega o ejecución definidos en el contrato. En caso de retraso no justificado, la institución podrá aplicar las sanciones estipuladas y/o resolver el contrato conforme a lo establecido en el **Artículo 12 A de la Ley N° 19.496**.*
- V. RESPECTO DE LA RESPONSABILIDAD POSTVENTA:** *El proveedor asume plena responsabilidad por la correcta operación y funcionalidad de los bienes y/o servicios entregados, incluyendo el soporte postventa durante el período de garantía especificado en el contrato. Esta garantía no tendrá costo para la institución y cubrirá todos los gastos asociados a reparación, reposición o devolución.*
- VI. RESPECTO DE LA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS:** *El proveedor será responsable de indemnizar a la institución contratante por cualquier daño directo o indirecto causado como resultado de bienes defectuosos o servicios deficientes, conforme a lo dispuesto en el **Artículo 23 de la Ley N° 19.496**.*

Esto incluye, pero no se limita a, daños materiales, perjuicios económicos y costos asociados a la gestión de reclamos."

8.- La celebración del contrato en cuestión no implica relación de exclusividad, ni significa en ningún caso que la Municipalidad se encuentre impedida de celebrar contratos de similar o igual naturaleza con otras personas naturales o jurídicas y/o comprar los mismos servicios vía convenio marco, sin que ello afecte el servicio contratado.

9.- La Municipalidad de Alto Hospicio procederá a efectuar el pago, por estado pago, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde que la empresa presente los siguientes antecedentes:

- a) Factura, extendida a nombre de la MAHO, Rut N° 69.265.100-6 con domicilio en Ramón Pérez Opazo N° 3125, Comuna de Alto Hospicio.
- b) Orden de Compra aceptada por el proveedor
- c) Entrega del informe digital y/o físico, del Uptime del servicio y si hubo incidentes dentro del periodo, especificar plan de mejora para disminuir la ocurrencia.
- d) Certificado de recepción conforme por parte de la Unidad Técnica.

10.- Al momento de cotizar el proveedor acepta que su cotización tendrá una validez de 20 días corridos. En caso que el proveedor indique un plazo de vigencia menor en su oferta y/o cotización, se entenderá que el plazo se ajusta a lo solicitado por la MAHO, es decir, 20 días corridos.

11.- Instrúyase Sumario Administrativo a fin de determinar responsabilidades por la falta de oportunidad y gestión en relación a la dilación de la presente contratación, proponiéndose como fiscalizador a Soledad Palma Álvarez, Rut N° 13.357.101-9, Plazo Fijo, Categoría B.

12.- Autorícese el pago del Servicio por los días no cubiertos por la correspondiente contratación, en atención a que dichos servicios fueron efectivamente prestados, para garantizar la continuidad del servicio y evitar el consecuente corte de suministro.

13.- Encárguese a la Dirección de Servicios Traspasados – salud-, como Unidad Técnica, la correcta fiscalización de éstos; sin perjuicio de las facultades que pueda ejercer otras unidades.

14.- Publíquese el presente Decreto en el Portal electrónico de Compras y Contrataciones Públicas Mercado público, por el Encargado Municipal del Portal, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 77 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, Y ARCHÍVESE.

Fdos. Don Patricio Elías Ferreira Rivera, Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio; autoriza don José Valenzuela Díaz, Secretario Municipal. Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y demás fines a que haya lugar. Doy fe. –

Nuestro mejor proyecto de Vida



JOSÉ VALENZUELA DÍAZ
SECRETARIO MUNICIPAL

SECCION OFICINA DE SALUD

ACC/rdm

Distribución:

- Servicios Traspasados
- Abastecimiento
- Adm. y Finanzas.
- Dir. Control
- Encargado Portal.