



MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Multicultural

CONTRATO DE ADQUISICIÓN

“ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN AUTOMATIZADA E INTEGRADA CON EL RCE PARA LA RED DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE ALTO HOSPICIO”

MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Y

INNOVIT S.P.A.

En Alto Hospicio, a 24 de octubre de 2025, comparecen la **MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO**, Corporación de Derecho Público, RUT 69.265.100-6, representada por su Alcalde **PATRICIO ELÍAS FERREIRA RIVERA**, RUT _____, ambos domiciliados en Avenida Ramón Pérez Opazo N° 3125, Alto Hospicio, en adelante la **Municipalidad**, por una parte; y por la otra, el proveedor **INNOVIT S.P.A.**, RUT 76.601.084-9, representada legalmente por don **ALEKSIS ARCHILES MOUBARAK**, Rut N° _____ y don **FELIPE GONZALO ELGUETA SUÁREZ**, Rut N° _____, con domicilio en Santa Beatriz N° 111, Providencia, en adelante el **Proveedor**; los comparecientes mayores de edad, quienes declaran que han celebrado el siguiente contrato de Adquisición, al amparo de la Ley N° 19.886:

PRIMERA:

Que, en el marco de la Propuesta Pública N° 138/2025, denominada “Adquisición de una Solución de Comunicación Automatizada e Integrada con el RCE para la Red de Atención Primaria de Salud de Alto Hospicio”, ID 3447-190-LP25, cuyas bases fueron aprobadas mediante Decreto Alcaldicio N° 5502/2025 de fecha 26 de agosto de 2025; la **MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO**, en virtud del Informe Técnico de Evaluación de la Propuesta Pública, realizado por la Comisión Evaluadora, y lo establecido en Decreto Alcaldicio N°6423/2025 de fecha 08 de octubre de 2025, adjudicó la propuesta previamente individualizada al **INNOVIT S.P.A.**; lo que fue debidamente comunicado mediante la notificación del Decreto Alcaldicio de adjudicación citado, de acuerdo a las Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas, documentos todos que, conjuntamente con la oferta del adjudicatario, las partes declaran expresamente conocer y que se entienden formar parte integrante del presente contrato.

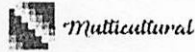
SEGUNDA:

En virtud de lo anterior, en este acto y por el presente instrumento el proveedor, ya individualizado **INNOVIT S.P.A.**, se obliga a suministrar el bien que se detalla a continuación:





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



INNOVIT S.P.A. 76.601.084-9				
ÍTEM N° 1: SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS				
SUB ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS A ADQUIRIR	VALOR NETO UNITARIO	I.V.A.	VALOR BRUTO UNITARIO
1.1	Canal telefónico tipo call center IVR de respuesta automatizado y canal web de comunicación	\$5.281.304	\$1.003.448	\$6.284.752
1.2	Canal telefónico tipo call center IVR por agente	\$40.000	\$7.600	\$47.600
1.3	Canal de texto tipo whatsapp	\$1.050.000	\$199.500	\$1.249.500

Esto radica en función de:

- 1) Dar continuidad a la atención por el actual número 800 171 192 conocido ya por la comunidad.
- 2) Tener un canal telefónico tipo Call center con IVR de respuesta automatizado e integrado con el RCE en línea que permita automatizar la entrega de horas de las prestaciones más demandadas optimizando tiempos de espera en la línea.
- 3) Tener un canal telefónico tipo Call center IVR que permita de ser necesario, dar respuesta con agentes humanos dispuestos en los recintos de salud de la red de APS e integrado con el RCE en línea.
- 4) Contar con un canal web de comunicación, mediante un interfaz intuitivo que permita al agendamiento automatizado integrado con el RCE en línea.

El proveedor deberá asegurar la entrega mensual e interrumpida del servicio, conforme a lo especificado en las bases técnicas, considerando que el consumo puede variar mensualmente según la demanda de la red de atención primaria.

TERCERA:

Este contrato tendrá una vigencia de dos (02) años, contados desde el 26 de octubre de 2025. Durante dicho periodo, el proveedor deberá cumplir total y eficazmente con las obligaciones contractuales, de acuerdo con los plazos establecidos en su oferta y conforme a las condiciones previstas en las bases.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán poner término anticipado al contrato por razones fundadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 208° y siguientes de las bases administrativas.

CUARTA:

Los servicios requeridos, necesariamente deben integrarse al sistema RCE que utiliza la red de APS de Alto Hospicio, para su funcionamiento y operatividad, software perteneciente al proveedor RAYEN SALUD S.P.A., Rut N° 77.917240-6, contratado por el Servicio de Salud de Tarapacá, según





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Multicultural

Resolución Exenta N° 15.796/2021, para la totalidad de centros de la Red de APS de la Región de Tarapacá.

La garantía de los servicios entregados no podrá ser inferior a 06 meses contados desde la recepción conforme de los servicios.

QUINTA:

Para la totalidad de los servicios, se deberá contemplar:

- Portal para obtener informes y estadísticas en tiempo real de al menos las llamadas, rechazos, SMS, horas agendadas, horas canceladas y grafico de oferta vs demanda.
- Capacitación inicial, programación y puesta en marcha sin costo adicional.
- Disponer de al menos 10 horas mensuales de desarrollo para mejoras y customización visual de los portales.
- Al término de contrato, el número de contacto utilizado en la estrategia de línea 800 deben ser traspasados sin coste adicional al mandante si esta estima conveniente, toda vez que serán números de contacto ya ampliamente difundidos en la comunidad beneficiaria.

SEXTA:

La Unidad Técnica será don Sebastián Pozo Marcoleta, Encargado de la Unidad de TICS, quien tendrá a su cargo:

- 1) Supervisar la continuidad y calidad del servicio prestado.
- 2) Revisar los reportes mensuales de gestión y desempeño entregados por el proveedor.
- 3) Validar el cumplimiento de los indicadores de servicio (SLA) y las condiciones técnicas contratadas.
- 4) Autorizar la emisión de facturas previa verificación de cumplimiento técnico.
- 5) Comunicar formalmente cualquier incumplimiento detectado y activar, si corresponde, los procedimientos establecidos para la aplicación de multas o medidas correctivas.

Quien podrá requerir reuniones de seguimiento, sesiones de capacitación, o entregas de informes específicos en los períodos que estime necesarios, lo que deberá ser atendido por el proveedor dentro de los plazos razonables.

SÉPTIMA:

Cualquier situación que afecte la continuidad operativa, al acceso a los sistemas, o la calidad del servicio, deberá ser comunicada directamente a esta unidad, por escrito o mediante correo electrónico formal, dentro de un plazo no superior a 2 horas desde su ocurrencia.





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Multicultural

OCTAVA:

La recepción conforme del servicio será mensual, posterior a la revisión y validación técnica del informe de prestación entregado por el proveedor, conforme a lo establecido en la cláusula correspondiente.

La Unidad Técnica requirente designada como contraparte técnica, será la responsable de verificar que el servicio haya sido efectivamente prestado de acuerdo con:

- Niveles mínimos de servicios comprometidos (SLA).
- La disponibilidad y funcionamiento del sistema
- La cantidad real de interacciones o acciones ejecutadas.
- La ausencia de incidentes críticos no resueltos.

Dicha Unidad deberá emitir un acto de recepción conforme técnica (vía correo formal, sistema de validación interno o documento físico), el cual dejará constancia de que el servicio fue entregado en conformidad durante el periodo respectivo.

Solo una vez emitida esta recepción conforme y habiendo emitida la orden de compra, el proveedor podrá proceder con la facturación correspondiente. No se reconocerán servicios no validados, mal ejecutados o con informes inconsistentes.

NOVENA:

Por razones de buen servicio, los bienes y/o servicios, podrán comenzar a entregarse o proveerse, a contar de la fecha de suscripción del presente contrato, con anterioridad a la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe. Sin embargo, queda expresamente establecido que no se podrá realizar pago alguno sin la total tramitación del referido acto administrativo y la respectiva recepción conforme de los bienes y/o servicios.

Los bienes y/o servicios deberán ser entregados por el proveedor, en expresa concordancia a las condiciones y requisitos establecidos en las bases administrativas, bases técnicas y oferta por parte del proveedor.

DÉCIMA:

El presente contrato podrá modificarse durante su vigencia cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:

- 1) Si se requiere contratar la prórroga de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la Municipalidad y solo por el tiempo en que se procede a la adjudicación de un nuevo proceso de compra.
- 2) Si se requiere modificar el precio de un contrato suscrito con anterioridad, siempre y cuando no altere el 30% del monto originalmente convenido, y se cuente con disponibilidad presupuestaria para ello.





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Multicultural

- 3) Si se requiere modificar el plazo de entrega adjudicado y que tenga su origen en algún caso fortuito o de fuerza mayor no imputable al proveedor, lo cual deberá ser informado oportunamente a la Municipalidad mediante algún medio verificador, solicitando la prórroga del plazo que estime necesario. La Municipalidad se reserva el derecho de denegar, aceptar o modificar el aumento de plazo solicitado. Ésta procederá a estudiar las causas invocadas para solicitar la modificación en el plazo y comunicará oportunamente al proveedor el rechazo o aceptación de esta solicitud y el plazo que se concede. El aumento del plazo de entrega, no implicará un aumento de precio de los bienes a entregar.
- 4) Si se requiere incorporar bienes y/o servicios conexos al contrato, debido a que estos se relacionan directamente con el objetivo principal del presente contrato y que en función de dicha relación es razonable contratar con el mismo proveedor. Se deberá verificar la disponibilidad presupuestaria para la incorporación, debido a que los bienes y/o servicios incorporados tendrán la misma vigencia del contrato originalmente pactado.
- 5) Se podrá realizar una modificación a los bienes y/o servicios comprometido en el contrato o la orden de compra, siempre y cuando existan razones de interés público, y que ésta permita satisfacer de igual o mejor forma la necesidad pública que haya dado origen al procedimiento de contratación. Debidamente fundado.
- 6) En caso de fuerza mayor, entendiéndose por esta una situación que impide el cumplimiento de un contrato y que es ajena a la voluntad de las partes. Un caso fortuito se caracteriza por ser un suceso que no se pudo prever, o que, si se hubiera previsto, hubiera sido inevitable.
- 7) Cambio de razón social de la empresa adjudicada, siempre y cuando no se esté frente a una cesión de derechos y obligaciones que vulnere la prohibición del Artículo 14° de la ley N° 19.886. Lo anterior, por cierto, en la medida que esta última persona jurídica cumpla con las exigencias previstas en los documentos que rigieron la respectiva licitación.
- 8) Cualquier otra causal que no altere los elementos esenciales del contrato u orden de compra inicial indicadas en el Artículo 129° del reglamento de la Ley N° 19.886.

UNDÉCIMA:

Cualquier modificación al contrato, deberá contar con informe de la Unidad Técnica donde se expliquen las razones de tener que realizar los cambios en la relación contractual, el cual deberá aprobarse mediante Decreto Alcaldicio, en el que se consignen las razones que justifiquen las modificaciones efectuadas al contrato o la orden de compra, y deberá ser publicado en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. En caso de existir contrato suscrito, las modificaciones pactadas deberán consignarse mediante un anexo del contrato.

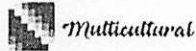
DUOCÉCIMA:

Las modificaciones señaladas deberán respetar el equilibrio financiero del contrato y el valor de éstas no podrá exceder, independientemente o en su conjunto con las demás modificaciones realizadas a éste durante su vigencia, el equivalente al 30% del monto originalmente convenido entre el





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



proveedor y el organismo del Estado, siempre que este último cuente con disponibilidad presupuestaria para ello. En ningún caso podrán aprobarse modificaciones que puedan alterar los elementos esenciales del contrato u orden de compra inicial.

DÉCIMA TERCERA:

Durante la vigencia del presente contrato, la Municipalidad formalizará la solicitud de los servicios por medio del envío de la Orden de Compra. Cualquier orden de compra enviada al proveedor deberá ser aceptada dentro del plazo máximo de 24 horas hábiles contadas desde la fecha y hora de su envío por parte de la Municipalidad. Una vez concluido este plazo, se entenderá que la orden de compra, ha sido aceptada por el proveedor, generándose desde ese momento la obligación de cumplir con los términos y condiciones establecidos en ella, especialmente en lo relativo a los plazos de entrega y servicios y/o productos requeridos.

DÉCIMA CUARTA:

El proveedor deberá mantener su condición de habilitación vigente en el Registro de Proveedor del Estado, así como encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, durante toda la vigencia del contrato, por lo que, la Municipalidad podrá verificar su condición de habilitación, según indican las bases administrativas, las que se entienden formar parte íntegra del presente contrato para todos los efectos legales.

DÉCIMA QUINTA:

El proveedor, no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del desarrollo de un procedimiento de contratación pública serán intransferibles. Lo anterior se entiende sin perjuicio que una norma legal especial permita expresamente la cesión de derechos y obligaciones. Sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que de ellos emanen serán transferibles de acuerdo con las reglas del derecho común.

DÉCIMA SEXTA:

La celebración del presente contrato no otorga al proveedor ningún derecho de exclusividad. En tal sentido, la Municipalidad queda plenamente facultada para suscribir otros contratos de igual o similar naturaleza con terceros, sean personas naturales o jurídicas, sin que ello implique incumplimiento alguno ni genere derecho a indemnización o reclamo por parte del proveedor. La coexistencia de otros contratos no afectará el desarrollo ni la ejecución del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA:

El proveedor no podrá concretar con terceros la subcontratación del contrato, manteniéndose como único responsable de todas las obligaciones contraídas con la Municipalidad de Alto Hospicio, asimismo será responsable de todas las obligaciones contraídas con los respectivos trabajadores.





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Multicultural

DÉCIMA OCTAVA:

La Municipalidad de Alto Hospicio, a través de la Unidad Técnica, velará porque el proveedor se encuentre al día en el pago de las cotizaciones previsionales y demás obligaciones laborales con sus respectivos trabajadores. Para ello, podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del contrato, la presentación de certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales. Lo anterior, en virtud de la responsabilidad subsidiaria y/o solidaria que le asista a la Municipalidad, conforme a la legislación vigente.

DÉCIMA NOVENA:

En caso de detectarse incumplimientos, la Municipalidad podrá aplicar, según la naturaleza y gravedad de la falta, las siguientes medidas:

- Amonestaciones escritas
- Multas pecuniarias
- Término anticipado del contrato

Estas medidas no obedecen a una escala gradual y podrán ser aplicadas de manera directa e independiente, en función de la gravedad y/o reiteración del incumplimiento detectado, conforme a lo establecido en las Bases Administrativas y la normativa vigente.

VIGÉSIMA:

La Municipalidad, a través de la Unidad Técnica correspondiente, podrá aplicar amonestaciones escritas de carácter no pecuniario al proveedor en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas, sin perjuicio de la aplicación de otras sanciones legales, reglamentarias o contractuales que resulten procedentes.

Estas amonestaciones deberán ser evaluadas y documentadas en un acta o informe elaborado por la Unidad Técnica, en el cual se consignen la descripción del incumplimiento, su gravedad, reiteración y los efectos que este haya generado en la correcta ejecución del contrato.

Las amonestaciones aplicadas quedarán registradas en el expediente del contrato y podrán ser consideradas como antecedentes para la aplicación de sanciones de mayor gravedad en caso de reincidencia, tales como imposición de multas, la terminación anticipada del contrato o cualquier otra medida que corresponda conforme a la normativa y a las bases administrativas.

VIGÉSIMA PRIMERA:

La Municipalidad podrá cobrar multas a el proveedor, cuando éste no cumpla con sus obligaciones contractuales dentro de los plazos estipulados y en las condiciones acordadas. El procedimiento para la aplicación, interposición de recursos y cobro de las multas, se encuentran detallados en las Bases Administrativas y Técnicas, las cuales se entienden formar parte integrante del presente contrato.





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Multicultural

VIGÉSIMA SEGUNDA:

El proveedor renuncia al presente contrato sin cumplirlo totalmente será sancionado con una multa equivalente a 30 UTM (calculada a la fecha de oficialización de dicha renuncia) y se hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato por simple resolución administrativa, sin forma de juicio, no obstante, cualquier otra medida que el caso lo requiera

VIGÉSIMA TERCERA:

Sin perjuicio de la duración del contrato fijada en la cláusula tercera, la Municipalidad, por razones de buen servicio o en caso de incumplimiento grave por parte de el proveedor de cualquiera de las obligaciones estipuladas, o por la concurrencia de alguna causal prescrita en el presente contrato o en las Bases, podrá poner término anticipado y con razones fundadas en cualquier momento de la ejecución del contrato, sin otorgar derecho a indemnización alguna al proveedor.

VIGÉSIMA CUARTA:

Las resoluciones o decretos que dispongan la terminación anticipada del contrato definitivo o su modificación, deben ser fundadas y deberán publicarse en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones Públicas del Estado, a más tardas dentro de las 24 horas dictadas salvo que concurra alguna de las situaciones señaladas en el Artículo 19° de la Ley de Compra N° 19.886 y el Artículo 115° de su Reglamento.

VIGÉSIMA QUINTA:

Los pagos se efectuarán dentro de un plazo máximo de treinta (30) días corridos, contados desde la total tramitación de la factura en la Municipalidad, previa recepción conforme de los servicios por parte de la Unidad Técnica y verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y contractuales exigidas.

El proveedor podrá emitir la factura únicamente una vez que la Unidad Técnica haya otorgado la recepción conforme de los servicios.

El pago del servicio se efectuará mensualmente, previa validación técnica, conforme al volumen real utilizado y a los precios unitarios adjudicados, según lo establecido respecto de la facturación, en las bases, y recepción conforme.

VIGÉSIMA SEXTA:

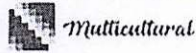
Para cursar el pago correspondiente a los bienes, el proveedor deberá presentar a la Municipalidad de Alto Hospicio los siguientes antecedentes:

- 1) Factura emitida a nombre de la "Municipalidad de Alto Hospicio", Rut N° 69.265.100-6, domiciliada en avenida Ramón Pérez Opazo N° 3125, Comuna de Alto Hospicio. La factura deberá hacer referencia al número de la orden de compra respectiva.





MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO



Tribunales de Justicia con la competencia pertinente en la ciudad de Alto Hospicio, correspondiendo en dicho caso a estos últimos conocer de cualquier conflicto que derivare de este instrumento.

TRIGÉSIMA PRIMERA:

La personería de don PATRICIO ELÍAS FERREIRA RIVERA para representar a la MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO, consta de Decreto Alcaldicio N°9878/2024 de fecha 06 de diciembre de 2024. La personería de don ALEKSIS ARCHILES MOUBARAK y don FELIPE GONZALO ELGUETA SUÁREZ, para representar a INNOVIT S.P.A., consta en Escritura Pública de fecha 10 de septiembre de 2024, inscrita bajo Repertorio N° 42288-2024, a la cual se redujo el Acta de la Sesión Extraordinaria de Directorio de fecha 02 de septiembre de 2024, y que fue suscrita en la Trigésima Octava Notaria de Santiago, de doña María Soledad Lascar Merino. Las referidas personerías no se insertan por ser conocidas de ambas partes contratantes.

TRIGÉSIMA SEGUNDA:

El presente contrato se suscribe en tres ejemplares del mismo valor, tenor y fecha, quedando dos de ellos en poder de la Municipalidad y uno en poder de la Empresa. En comprobante y previa lectura firman:

ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

PATRICIO ELÍAS FERREIRA RIVERA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

ALEKSIS ARCHILES MOUBARAK
REPRESENTANTE LEGAL
INNOVIT S.P.A.

FELIPE GONZALO ELGUETA SUÁREZ
REPRESENTANTE LEGAL
INNOVIT S.P.A.



Firmado electrónicamente. CVE: 5750F604



NOMBRE: FELIPE GONZALO ELGUETA SUÁREZ
RUT: [REDACTED]

Firmado electrónicamente el: 03-11-2025 14:00
ID Transacción: 5750F604-15E48



NOMBRE: ALEKSIS ARCHILES MOUBARAK
RUT: [REDACTED]

Firmado electrónicamente el: 03-11-2025 14:04
ID Transacción: 5750F604-0BAED



CVE: 5750F604

Puede validar este documento en <https://validador.firmaya.cl>
www.bpo-advisors.net