



MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO

Multicultural



SECRETARÍA COMUNAL DE
PLANIFICACIÓN
SECOPLAC
— Más Ciudad. Mejor Ciudad. —

Alto Hospicio, 03 de Octubre del 2025

A: : PATRICIO FERREIRA RIVERA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

DE : JAIME AROS BINIMELIS
DIRECTOR COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Por medio de la presente, toda vez finalizado el proceso licitatorio N° 138/2025 denominado "Adquisición de una Solución de Comunicación Automatizada e Integrada con el RCE para la Red de Atención Primaria de Salud de Alto Hospicio", según ID 3447-190-LP25, adjunto remito a UD. informe de evaluación, confeccionado por la Comisión designada para estos fines, donde se propone la **ADJUDICACIÓN** del presente proceso licitatorio al proponente "INNOVIT SPA" R.U.T.: 76.601.084-9, por haber obtenido buena calificación dentro del proceso de evaluación y cumplir con las condiciones técnicas solicitadas en las bases de licitación.

Atentamente,



JAIME AROS BINIMELIS
DIRECTOR COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Tomo conocimiento y apruebo,



PATRICIO FERREIRA RIVERA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO



INFORME DE EVALUACIÓN

Nombre Propuesta	: "Adquisición de una Solución de Comunicación Automatizada e Integrada con el RCE para la Red de Atención Primaria de Salud de Alto Hospicio".
Unidad Técnica	: Dirección de Servicios Traspasados.
Número Propuesta	: 138/2025.
ID Mercado Público	: 3447-190-LP25.

La Municipalidad en conformidad al Decreto Alcaldicio N° 5.502/2025 de fecha 26 de Agosto del 2025, donde se aprueban las bases y se llama a Licitación 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", y toda vez finalizados los procedimientos establecidos en la Ley N° 19.886 de Contratación y Compras Públicas para la recepción de ofertas, se procede al análisis de éstas, de acuerdo a los requisitos dispuestos en las bases de licitación que rigen el presente proceso.

1. DE LA APERTURA

Siendo las 16:30 horas del Lunes 08 de Septiembre del 2025, en dependencias de la Secretaría Comunal de Planificación de Alto Hospicio, se procedió a la apertura pública de la licitación 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", según ID Mercado Público N° 3447-190-LP25, presentándose las siguientes ofertas:

1.1. INNOVIT SPA R.U.T.: 76.601.084-9

OFERTA ACEPTADA: Efectuada la revisión de los antecedentes recepcionados, en conformidad a lo establecido en las bases de licitación, se concluye que el proponente individualizado anteriormente al momento de la apertura, **CUMPLE** con todos los antecedentes solicitados en el Art. 62° de las Bases Administrativas de la presente propuesta.

Por lo anterior, la oferta es declarada **ADMISIBLE** pasando sus antecedentes a la comisión de evaluación de la propuesta.

2. DE LA OFERTA Y PROPONENTES VÁLIDAMENTE ACEPTADOS.

Para dar conformidad a lo establecido en las Bases Administrativas en su Artículo 53°, de los requisitos solicitados, se establece que los proponentes aceptados cumplen con cada uno de los antecedentes requeridos, por lo que se encuentran en condiciones de ser evaluados por esta comisión, donde se resume a continuación sus principales características administrativas:

2.1. PROPONENTE:

Nombre/Razón Social : INNOVIT SPA
R.U.T. : 76.601.084-9
Domicilio : Santa Beatriz 111, Providencia
Celular :



Correo Electrónico : archiles@elipse.ai / felipe@elipse.ai
 Representante Legal : Aleksis Archiles Moubarak
 R.U.T. Representante :

3. ANÁLISIS CUMPLIMIENTO TÉCNICO

A continuación, se analizará el **Cumplimiento de los Requisitos Técnicos establecidos**, de acuerdo a lo informado en las Bases Técnicas. Lo anterior, será fundamental para ser considerado en la siguiente etapa de evaluación:

ÍTEM N° 1: SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS	
SUB ÍTEM N° 1.1: Canal Telefónico Tipo Call Center Ivr De Respuesta Automatizado Y Canal Web De Comunicación	Cumple (SI/NO)
Respecto de las Especificaciones Técnicas Requeridas:	
Este sistema dispondrá de un número 800, previa validación de la unidad técnica, para que los usuarios del sistema puedan acceder al agendamiento de horas.	Si
La comunicación a esta línea 800, no deberá contemplar costos adicionales para el usuario ni para el departamento de salud.	Si
El sistema dispondrá de al menos 400 canales disponibles para recibir llamadas en simultáneo sobre todo en horarios punta. Se podrá solicitar ampliar estos canales, en caso de ser requerido por alta demanda, previa cotización y validación técnica de ambas partes.	Si
El sistema vía telefónica deberá permitir los tipos de "agendamiento" diferenciados que determine la unidad técnica (hora médica, hora matrona, hora dental, etc.)	Si
El funcionamiento del IVR automático se encontrará disponible las 24 horas, los 365 días del año, sin perjuicio de que los centros de salud determinen un horario diferente.	Si
El sistema deberá estar integrado en tiempo real con el (RCE) Rayen, durante toda la duración del contrato.	Si
La solución de agendamiento telefónico debe ser automatizada que permita entregarle la oferta de horas clínicas disponibles al usuario y dejar gestionada su citación, sin la intervención humana.	Si
Debe contar con un menú IVR, que permita al usuario, también optar por la opción de comunicarse con un operador humano y poder derivar en este caso la llamada.	Si
Debe permitir reglas configurables de acuerdo a las políticas de agendamiento de cada establecimiento, como por ejemplo restricción de horarios o número de citas por usuario.	Si
Debe disponer de solución para priorización usuarios por rango de edad o situación de discapacidad ingresada en el RCE.	Si
El sistema de identificación deberá ser mediante el RUT, el cual pueda ser buscado en los usuarios inscritos de cada recinto y ofrecerle las horas disponibles de ese recinto en la plataforma de RCE.	Si
Debe disponer de solución de registro de lista de espera para usuarios que no logran conseguir hora.	Si
El sistema deberá enviar de manera automática, un Voucher SMS con la información de la cita agendada, a todo usuario que obtenga cita por esta vía.	Si
Bloqueo de usuarios hacen mal uso del sistema.	Si
Debe poder contemplar un límite mensual de citas por usuario a modo de ir dando equidad en el acceso a las prestaciones disponibles.	Si
El servicio debe tener un Uptime mínimo del 99,5% mensual.	Si
Debe contemplar reportería que muestre el número de llamados, citas asignadas, tasa de éxito en obtener citas como mínimo.	Si
Debe tener perfiles de usuario supervisor de al menos 1 funcionario por recinto para el ingreso a la supervisión y reportería.	Si



WEB:	
La activación y operación del sistema, deberá ser en el portal Web www.mahosalud.horafacil.cl u otro que se disponga previa validación de la unidad técnica.	Si
El sistema deberá estar integrado en tiempo real con la ficha clínica electrónica Rayen, durante toda la duración del contrato.	Si
La solución de agendamiento Web debe ser automatizada y robotizada que permita entregarle la oferta de horas clínicas disponibles al usuario y dejar gestionada su citación, sin la intervención humana. Además, deberá poder consultar directamente a los usuarios inscritos, agendas disponibles o modificaciones en agendas e historial del estado final de las citas agendadas por esta vía.	Si
Sistema de administración respecto a incorporar nuevas prestaciones.	Si
El usuario podrá como mínimo: Reservar Hora, confirmar hora, consultar hora, cambiar hora, anular hora.	Si
Debe contemplar una interfaz amigable y fácil de usar que permita a los pacientes navegar y programar citas sin dificultades. Sin perjuicio de lo anterior, debe permitir customización en aspectos visuales.	Si
Debe contemplar opciones de tipos de profesional, tipos de prestaciones, fecha, horario, nombre e imagen del profesional si fuese requerido.	Si
El sistema de identificación deberá ser mediante el RUT, el cual pueda ser buscado en los usuarios inscritos de cada recinto y ofrecerle las citas disponibles de ese recinto disponibles para este uso, en la plataforma de gestión de agendas RAYEN.	Si
Debe permitir reglas configurables de acuerdo a las políticas de agendamiento de cada establecimiento, como por ejemplo restricción de horarios o número de citas por usuario.	Si
Debe disponer de solución para priorización usuarios por rango de edad o situación de discapacidad.	Si
El sistema deberá enviar de manera automática, un Vaucher SMS con la información de la de cita agendada, a todo usuario que obtenga cita por esta vía.	Si
Bloqueo de usuarios hacen mal uso del sistema.	Si
Debe poder integrarse, sin coste adicional, a las soluciones de softwares propios de la Red de Salud de Alto Hospicio, mediante la disponibilidad de un web service o api, con fines de consulta.	Si
El servicio debe tener un Uptime mínimo mensual del 99,5% mensual.	Si
SUB ÍTEM N° 1.2:	Cumple (SI/NO)
Canal Telefónico Tipo Call Center Ivr Por Agente.	
El sistema debe contar con un menú IVR, que permita al usuario, también optar por la opción de comunicarse con un operador humano y poder derivar en este caso la llamada.	Si
Debe poder derivar a los agentes respecto al recinto en el cual está inscrito el usuario que llama.	Si
El agente debe poder contestar la llamada desde su computador.	Si
Debe contemplar lista de espera cuando los agentes están ocupados.	Si
Debe contemplar mensajes cuando los agentes están ocupados y sobrepase la lista de espera parametrizada.	Si
Debe considerar la grabación de la llamada y estar disponible para búsqueda y descarga al menos por 4 meses posteriores.	Si
Debe contar con sistema de gestión de perfiles de usuario para el ingreso de usuarios supervisores y agentes.	Si
Debe contemplar un costo fijo mensual por el uso de cada agente habilitado para responder llamadas. No debe contemplar costos asociados para los usuarios que ingresan en calidad de supervisores para ver configuraciones y reportes.	Si
Debe contar con informes y estadísticas.	Si
Los costos en minutos de esta llamada no generarán un costo adicional para el departamento de salud y debe está contemplado ya en el costo fijo mensual por cada agente incorporado al sistema.	Si



SUB ÍTEM N° 1.3:	Cumple (SI/NO)
Canal De Texto Tipo Whatsapp	
Canal de texto tipo WhatsApp.	Si
Integrado al actual RCE con la capacidad de validar a los usuarios y entregar citas de manera automatizada.	Si
Debe mantener el mismo número otorgado en la solución de contractibilidad telefónica.	Si
Posibilidad de configurar mensajes de bienvenida y cierre de conversación automatizados.	Si
Debe poder guiar al usuario a través de un flujo conversacional estructurado para el agendamiento, modificación o anulación de citas, validando la información en cada paso.	Si
Debe poder derivar, en caso de ser necesario, para que la conversación la continúe un agente humano.	Si
La gestión de la cola debe informar al usuario sobre su posición en la espera y el tiempo estimado de atención si la derivación a un agente es necesaria.	Si
Al momento de derivar, debe disponer de los datos previamente consultados para que el agente humano continúe con la gestión.	Si
El sistema debe permitir la asignación de agentes a recintos de salud específicos o a grupos de atención, para derivar las conversaciones según corresponda la solicitud específica o la inscripción del usuario.	Si
La interfaz del agente debe permitir la gestión de múltiples conversaciones simultáneas de WhatsApp, con indicadores claros del estado de cada una.	Si
Permitir la búsqueda rápida y el uso de plantillas de mensajes (respuestas predefinidas) personalizables por el supervisor, para agilizar la atención y asegurar la uniformidad en las comunicaciones	Si
Contemplar comunicación ilimitada sin costos adicionales cuando la comunicación la inicie el usuario.	Si
Debe poder parametrizarse el cierre de la comunicación después de un tiempo de inactividad.	Si
Configuración de horarios hábil de funcionamiento.	Si
Debe permitir la confirmación de citas y contemplar el valor adicional unitario por cada comunicación que no se iniciada por el usuario, por ejemplo, en el caso de la comunicación para confirmar citas o campañas de mensajería masiva informativas.	Si
Debe permitir un mínimo de 20 agentes humanos que puedan contestar en caso de ser necesario.	Si
Debe contemplar acceso a 6 supervisores (1 por recinto + supervisor comunal) a modo de supervisión.	Si
Herramientas para la gestión de disponibilidad de los agentes (ej. estados 'en línea', 'ocupado', 'pausa')	Si
El sistema debe permitir la configuración de mensajes automatizados para fuera de horario de atención, días festivos de no atención o situaciones de alta demanda, informando al usuario sobre los tiempos de respuesta esperados.	Si
Posterior a la interacción y antes del cierre, debe solicitar al usuario calificar la interacción a modo de construir indicadores de satisfacción.	Si
El proveedor debe asegurar que todas las comunicaciones y datos intercambiados a través del canal de WhatsApp cumplen con los estándares de seguridad y privacidad de la información de salud, de acuerdo con la legislación chilena vigente (ej. Ley N° 20.584, sobre Derechos y Deberes de los Pacientes).	Si

DESCRIPCIÓN DE LA GARANTÍA GLOBAL (sub ítem n° 1.1, sub ítem n° 1.2 y sub ítem n° 1.3)

El contratista adjudicado deberá otorgar una **garantía técnica del servicio**, la que no podrá ser inferior a seis (6) meses, contados desde la fecha de recepción conforme de la prestación. En caso contrario, la oferta podrá ser desestimada por no ajustarse a lo establecido en las presentes Bases.



Esta garantía tiene por objeto asegurar que el servicio entregado cumpla con las condiciones de calidad, oportunidad y continuidad ofrecidas, cubriendo sin costo para la Municipalidad cualquier defecto, incumplimiento, error, omisión o deficiencia atribuible al contratista en la ejecución del servicio.

En los casos en que se establezcan plazos de garantía diferenciados para determinados componentes o aspectos del servicio (por ejemplo, soporte, mantenimiento, reposición, o continuidad operacional), para efectos de la evaluación de la oferta se considerará el promedio ponderado de dichos plazos, siempre que ninguno de ellos sea inferior al mínimo exigido en las presentes Bases.

El oferente declara ajustarse a lo establecido en las Bases, comprometiéndose a una garantía técnica no inferior a seis (6) meses, contados desde la fecha de recepción conforme de la prestación. Esta cobertura asegura que el servicio cumpla con las condiciones de calidad, oportunidad y continuidad ofrecidas, cubriendo sin costo para la Municipalidad cualquier defecto, error, omisión o deficiencia atribuible al contratista. No se ofrecen extensiones adicionales por sobre el mínimo exigido, cumpliendo formalmente con lo requerido en las Bases.

Por lo anterior, se señala que es declarada **ADMISIBLE** la oferta del siguiente proponente, debido a que **cumple** con los requisitos mínimos establecidos en Bases Técnicas, pasando sus antecedentes a la Comisión Evaluadora de la propuesta:

➤ **INNOVIT SPA**

4. ANÁLISIS DE LAS OFERTAS

Lo establecido en las bases administrativas de la propuesta en cuestión, en su Artículo 102º, dispone como criterios de evaluación y diferenciación a la **Oferta Administrativa (10%)**, **Oferta Económica (50%)**, **Oferta Técnica (30%)** y **Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha (10%)**, siendo el puntaje para efectuar la evaluación el que se señala a continuación:

Criterio	Sub - Criterio	Calificación	Nota	Pond. Sub - Criterio	Pond. Total
Oferta Administrativa 10%	<u>Cumplimiento de Requisitos Formales</u> Presentación de los documentos solicitados en el <u>Artículo 62º</u> de las bases administrativas. 90%	1. Cumple con la presentación completa de antecedentes, sin errores u omisiones formales.	10	9.00	0.90
		2. No cumple con la presentación completa de los antecedentes, por lo que se solicita subsanar los errores u omisiones formales. Proponente responde lo solicitado, lo cual le permite contar con la totalidad de los antecedentes con posterioridad al cierre de la licitación.	5	4.50	0.45
		3. No cumple con la presentación completa de los antecedentes, por lo que se solicita subsanar los errores u omisiones formales. Proponente NO responde aun cuando se le haya solicitado, por lo que se continua con la evaluación sin este(os) antecedente(s).	0	0	0
		4. No cumple con la presentación completa de los antecedentes y la comisión decide NO solicitar subsanar los errores u omisiones formales.	0	0	0



	Pacto de Integridad	1. Posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.	10	1.00	0.10
	Definido en el Anexo N°3 "declaración jurada simple programa de integridad".	2. No posee un programa de integridad que sea conocido por su personal o no adjunta el programa.	0	0	0
	10%				

criterio	Sub - Criterio	Calificación
Oferta Económica 50%	Precio: Definido en el Anexo N°7: "Oferta Económica". El valor ofertado se cotizará en pesos chilenos, y deberá considerar todos los costos directos e indirectos asociados para la ejecución de los servicios en el lugar que disponga la Municipalidad de Alto Hospicio definidos en las presentes bases, los cuales son de cargo exclusivo del adjudicado. 100%	Criterio de Evaluación "Precio": Se realizará dividiendo el valor de la oferta de menor monto por el valor ofertado "i", multiplicando el resultado por el % asignado al sub criterio específico por el % del criterio específico por 10 (total puntos totalidad criterios de evaluación), de acuerdo a la siguiente fórmula: $P_i = \frac{X_{\min}}{X_i} * \% \text{ Subcriterio} * \% \text{ Criterio} * 10$ Donde: P _i =Puntaje ponderado del criterio en evaluación de la oferta "i". X _i = Valor de la Oferta "i" (Oferta en estudio). X _{min} =Valor de la oferta de menor monto. % sub-criterio= Porcentaje asignado al sub-criterio específico. %criterio= Porcentaje asignado al criterio específico. 10= Total puntos (por la totalidad obtenida en los distintos criterios de evaluación de la propuesta). Nota: Para efectos de evaluación de las ofertas se considerarán solo los dos primeros decimales (aproximando, de ser necesario, el tercer decimal al entero superior cuando el valor sea igual o superior a 5-Ejemplo: 2.5756=2.58, caso contrario se mantendrá el valor del segundo decimal-Ejemplo: 2.5746=2.57.

criterio	Sub - Criterio	Calificación	Nota	Pond. Sub - Criterio	Pond. Total
Oferta Técnica 30%	Experiencia en APS Definido en el Anexo N°6: "Experiencia del Oferente". Se evaluará la presentación de la experiencia del proponente en la ejecución de proyectos similares, realizados con municipalidades o centros de salud, desde el año 2023 hasta el 2025.	Criterio de Evaluación "Experiencia en APS": El puntaje correspondiente a este criterio se calculará de forma proporcional en relación al número de experiencias válidas presentadas por el oferente, en comparación con el oferente que haya presentado la mayor cantidad de experiencias válidas dentro del período establecido. Se realizará dividiendo el número de experiencias válidas de la oferta en estudio/número de experiencias válidas de la mejor oferta, multiplicando el resultado por el % asignado al sub criterio específico multiplicado por el % del criterio específico multiplicado por 10 (total puntos totalidad criterios de evaluación), de acuerdo a la siguiente fórmula: La fórmula de evaluación será la siguiente:			



<p>Con respecto a la asignación del puntaje, este se otorgará en función de la cantidad de proyectos similares ejecutados, los cuales deberán ser debidamente acreditados mediante la presentación de contratos firmados por ambas partes o mediante Órdenes de Compra con estado de Recepción Conforme, correspondientes al período previamente establecido y relacionados con el objeto de la presente licitación. Cabe señalar que cada experiencia presentada deberá corresponder a contratos distintos entre sí.</p> <p style="text-align: center;">40%</p>	<p>Puntaje = (N° de experiencias válidas de la oferta en estudio/N° de experiencias válidas de la mejor oferta) * 40% * 30% * 10.</p> <p>Nota:</p> <p>Para efectos de evaluación de las ofertas se considerarán sólo los dos primeros decimales (para efectos de determinación del valor de segundo decimal, se considera el valor del tercer decimal siempre y cuando éste sea igual o mayor a 5 - Ejemplo: 2.5756 =2.58, caso contrario se mantendrá el valor del segundo decimal - Ejemplo: 2.5746=2.57).</p>																
<p><u>Continuidad Operativa Y Plan De Contingencia.</u></p> <p>Definido en el Anexo N°5: "Plan de Implementación, Contingencia y Resguardo De Datos".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con un plan ante caídas o fallas.</p> <p>Respecto del puntaje, este se asignará según existencia y calidad del plan.</p> <p style="text-align: center;">10%</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="706 871 1144 976">1. Presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación).</td> <td data-bbox="1153 871 1258 976" style="text-align: center;">10</td> <td data-bbox="1266 871 1388 976" style="text-align: center;">1.00</td> <td data-bbox="1396 871 1494 976" style="text-align: center;">0.30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="706 987 1144 1312">2. No presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación).</td> <td data-bbox="1153 987 1258 1312" style="text-align: center;">0</td> <td data-bbox="1266 987 1388 1312" style="text-align: center;">0</td> <td data-bbox="1396 987 1494 1312" style="text-align: center;">0</td> </tr> </table>	1. Presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación).	10	1.00	0.30	2. No presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación).	0	0	0								
1. Presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación).	10	1.00	0.30														
2. No presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación).	0	0	0														
<p><u>Calidad Del Soporte Técnico.</u></p> <p>Definido en el Anexo N°4: "Cumplimiento Técnico".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con canales de contacto, cobertura horaria y tiempos de respuesta.</p> <p style="text-align: center;">10%</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="706 1333 1144 1396">1. Cuenta con soporte 24/7 vía teléfono o chat, sumado al correo.</td> <td data-bbox="1153 1333 1258 1396" style="text-align: center;">10</td> <td data-bbox="1266 1333 1388 1396" style="text-align: center;">1.00</td> <td data-bbox="1396 1333 1494 1396" style="text-align: center;">0.30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="706 1407 1144 1470">2. Cuenta con soporte 24/7 de correo.</td> <td data-bbox="1153 1407 1258 1470" style="text-align: center;">5</td> <td data-bbox="1266 1407 1388 1470" style="text-align: center;">0.50</td> <td data-bbox="1396 1407 1494 1470" style="text-align: center;">0.15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="706 1480 1144 1543">3. Cuenta con soporte en horario hábil extendido (08:00 a 20:00 horas).</td> <td data-bbox="1153 1480 1258 1543" style="text-align: center;">3</td> <td data-bbox="1266 1480 1388 1543" style="text-align: center;">0.30</td> <td data-bbox="1396 1480 1494 1543" style="text-align: center;">0.09</td> </tr> <tr> <td data-bbox="706 1554 1144 1690">4. Cuenta sólo con soporte en horario hábil (se entenderá como horario hábil el comprendido entre las 9:00 y 18:30 horas de lunes a jueves, y entre las 9:00 y 15:00 horas los viernes).</td> <td colspan="3" data-bbox="1153 1554 1494 1690" style="text-align: center;">Se declara inadmisibles y se excluye del proceso licitatorio.</td> </tr> </table>	1. Cuenta con soporte 24/7 vía teléfono o chat, sumado al correo.	10	1.00	0.30	2. Cuenta con soporte 24/7 de correo.	5	0.50	0.15	3. Cuenta con soporte en horario hábil extendido (08:00 a 20:00 horas).	3	0.30	0.09	4. Cuenta sólo con soporte en horario hábil (se entenderá como horario hábil el comprendido entre las 9:00 y 18:30 horas de lunes a jueves, y entre las 9:00 y 15:00 horas los viernes).	Se declara inadmisibles y se excluye del proceso licitatorio.		
1. Cuenta con soporte 24/7 vía teléfono o chat, sumado al correo.	10	1.00	0.30														
2. Cuenta con soporte 24/7 de correo.	5	0.50	0.15														
3. Cuenta con soporte en horario hábil extendido (08:00 a 20:00 horas).	3	0.30	0.09														
4. Cuenta sólo con soporte en horario hábil (se entenderá como horario hábil el comprendido entre las 9:00 y 18:30 horas de lunes a jueves, y entre las 9:00 y 15:00 horas los viernes).	Se declara inadmisibles y se excluye del proceso licitatorio.																
<p><u>Plan de Implementación Y Acompañamiento.</u></p> <p>Definido en el Anexo N°5: "Plan de Implementación,</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="706 1711 1144 1795">1. Proveedor presenta plan detallado con fechas, responsables, capacitación y pilotaje.</td> <td data-bbox="1153 1711 1258 1795" style="text-align: center;">10</td> <td data-bbox="1266 1711 1388 1795" style="text-align: center;">1.00</td> <td data-bbox="1396 1711 1494 1795" style="text-align: center;">0.30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="706 1806 1144 1858">2. Proveedor presenta cronograma, piloto y capacitación.</td> <td data-bbox="1153 1806 1258 1858" style="text-align: center;">7</td> <td data-bbox="1266 1806 1388 1858" style="text-align: center;">0.70</td> <td data-bbox="1396 1806 1494 1858" style="text-align: center;">0.21</td> </tr> </table>	1. Proveedor presenta plan detallado con fechas, responsables, capacitación y pilotaje.	10	1.00	0.30	2. Proveedor presenta cronograma, piloto y capacitación.	7	0.70	0.21								
1. Proveedor presenta plan detallado con fechas, responsables, capacitación y pilotaje.	10	1.00	0.30														
2. Proveedor presenta cronograma, piloto y capacitación.	7	0.70	0.21														



<p>Contingencia y Resguardo De Datos".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con una planificación clara para comenzar el servicio.</p> <p>Respecto del puntaje, este se asignará según detalle del plan presentado.</p> <p style="text-align: center;">10%</p>	<p>3. Proveedor presenta un plan básico (describe de manera general las acciones iniciales necesarias para poner en marcha el servicio, indicando plazos estimados y responsables generales, sin un desglose detallado de hitos, ni actividades de pilotaje, pero asegurando la ejecución del servicio en tiempo y forma)</p>	3	0.30	0.09
	<p>4. Proveedor no presenta un plan.</p>	0	0	0
<p style="text-align: center;">Protección de Datos Personales.</p> <p>Definido en el Anexo N°5: "Plan de Implementación, Contingencia y Resguardo De Datos".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con medidas de seguridad de la información.</p> <p>Respecto del puntaje, este se asignará según cumplimiento legal y técnico.</p> <p style="text-align: center;">25%</p>	<p>1. Proveedor entrega política de la empresa, tipo de cifrado, certificado de cumplimiento de ley 19.628 y cláusula de confidencialidad.</p>	10	2.50	0.75
	<p>2. Proveedor entrega certificado de cumplimiento de la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada.</p>	5	1.25	0.38
	<p>3. Proveedor entrega declaración genérica (señala de forma amplia o no detallada que resguarda o protegerá los datos personales, sin incluir información técnica, medidas específicas de seguridad, certificaciones, cláusulas contractuales ni referencias expresas a la Ley N° 19.628. Este tipo de declaración carece de elementos verificables que permitan constatar su cumplimiento efectivo)</p>	3	0.75	0.23
	<p>4. Proveedor no presenta medidas de seguridad de la información.</p>	0	0	0
<p style="text-align: center;">Comportamiento Contractual Anterior</p> <p>Se evaluará el comportamiento base del proveedor; dicha información será obtenida de la Ficha del Proveedor obtenida del portal www.mercadopublico.cl (Nota comportamiento base) obtenido en la fecha de la apertura de la licitación.</p> <p>Nota: En caso que el comportamiento base el proveedor se encuentre "sin información" se le</p>	<p>1. Nota comportamiento base 5,00, o bien, no tiene información.</p>	10	0.50	0.15
	<p>2. Nota comportamiento base de 4,00 a 4,99.</p>	7	0.35	0.11
	<p>3. Nota comportamiento base de 3,00 a 3,99.</p>	5	0.25	0.08
	<p>4. Nota comportamiento base de 2,00 a 2,99.</p>	3	0.15	0.05



	entregará el total del puntaje de acuerdo al período consultado, siendo calculado según sanciones recibidas en los últimos 24 meses y comportamiento por evaluaciones sin información..	5. Nota comportamiento base de 1,00 a 1,99.	0	0	0
	5%				

Criterio	Sub - Criterio	Calificación
Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha 10%	<p><u>Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha.</u></p> <p>Definido en el <u>Anexo N°4:</u> "Cumplimiento Técnico".</p> <p>Nota: Si el plazo cae en días sábados, domingos o festivos se entenderá que el plazo se cumplirá el día hábil siguiente.</p> <p>100%</p>	<p>Criterio de Evaluación "Plazo de inicio del servicio y puesta en marcha": Se realizará dividiendo el plazo de inicio del servicio y puesta en marcha de la oferta de menor plazo por el plazo ofertado "i", multiplicando el resultado por el % asignado al sub criterio específico.multiplicado por el % del criterio específico multiplicado por 10 (total puntos totalidad criterios de evaluación), de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{X_{\min}}{X_i} * \% \text{ sub-criterio} * \% \text{ criterio} * 10 \text{ (total puntos todos los criterios evaluación)}$ <p>Donde:</p> <p>P_i=Puntaje ponderado del criterio en evaluación de la oferta "i". X_i= Plazo de la Oferta "i" (Oferta en estudio). X_{min}= Días de la oferta de menor plazo. % sub-criterio= Porcentaje asignado al sub-criterio específico. % criterio= Porcentaje asignado al criterio específico. 10= Total puntos (por la totalidad obtenida en los distintos criterios de evaluación de la propuesta). Para efectos de evaluación de las ofertas se considerarán solo los dos primeros decimales.</p> <p>Nota:</p> <p>Para efectos de evaluación de las ofertas se considerarán sólo los dos primeros decimales (para efectos de determinación del valor de segundo decimal, se considera el valor del tercer decimal siempre y cuando éste sea igual o mayor a 5 - Ejemplo: 2.5756 ≈2.58, caso contrario se mantendrá el valor del segundo decimal - Ejemplo: 2.5746= 2.57).</p>

Criterio de Desempate:

Art.111° Ante una igualdad de puntaje en la evaluación final de las ofertas, se adjudicará de la siguiente forma:

- ✓ 1° por Menor Oferta Económica.
- ✓ 2° por Mejor Oferta Técnica..
- ✓ 3° por Plazo De Inicio Del Servicio Y Puesta En Marcha.
- ✓ 4° por Mejor Oferta Administrativa.

4.1. ANÁLISIS OFERTAS ADMINISTRATIVAS (10%).



Analizados los antecedentes entregados por los proponentes y cotejados con los criterios a evaluar establecidos en las bases administrativas de licitación en su Artículo 102°, podemos concluir:

INNOVIT SPA					
Criterio	Sub - Criterio	Calificación	Nota	Pond. Sub - Criterio	Pond. Total
Oferta Administrativa 10%	Cumplimiento de Requisitos Formales Presentación de los documentos solicitados en el Artículo 62° de las bases administrativas. 90%	Proponente cumple con la presentación completa de antecedentes y sin errores u omisiones formales.	10	9.00	0.90
	Pacto de Integridad Definido en el Anexo N°3 "declaración jurada simple programa de integridad". 10%	Proponente posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.	10	1.00	0.10
Puntaje Obtenido					1.00

4.2. ANÁLISIS OFERTAS ECONÓMICAS (50%).

Analizados los antecedentes entregados por los proponentes y cotejados con los criterios a evaluar establecidos en las bases administrativas de licitación en su Artículo 102°, podemos concluir:

❖ INNOVIT SPA
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,
Valor Total Neto		\$ 6.371.304		

CÁLCULO DE PONDERACIÓN:

OFERENTE	VALOR TOTAL NETO	CÁLCULO	POND. FINAL
INNOVIT SPA	\$6.371.304	$\frac{\$6.371.304}{\$6.371.304} \times 100\% \times 50\% \times 10 = 5.00$	5.00

4.3. ANÁLISIS OFERTAS TÉCNICAS (30%).



Analizados los antecedentes entregados por los proponentes y cotejados con los criterios a evaluar establecidos en las bases administrativas de licitación en su Artículo 102º, podemos concluir:

INNOVIT SPA					
Criterio	Sub - Criterio	Calificación	Nota	Pond. Sub - Criterio	Pond. Total
Oferta Técnica 30%	<p>Experiencia en APS</p> <p>Definido en el Anexo N°6: "Experiencia del Oferente".</p> <p>Se evaluará la presentación de la experiencia del proponente en la ejecución de proyectos similares, realizados con municipalidades o centros de salud, desde el año 2023 hasta el 2025.</p> <p>Con respecto a la asignación del puntaje, este se otorgará en función de la cantidad de proyectos similares ejecutados, los cuales deberán ser debidamente acreditados mediante la presentación de contratos firmados por ambas partes o mediante Ordenes de Compra con estado de Recepción Conforme, correspondientes al período previamente establecido y relacionados con el objeto de la presente licitación. Cabe señalar que cada experiencia presentada deberá corresponder a contratos distintos entre sí.</p>	<p>El proponente indica que tiene las siguientes experiencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Institución: Hospital Sanatorio San José de Maipo. Detalle de Servicio: Servicio de agendamiento, software de apoyo para atención primaria. Medio Verificación: Orden de Compra 2153-956-SE24. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Municipalidad de Cerro Navia. Detalle de Servicio: Agendamiento de hora. Medio Verificación: Orden de Compra 1306643-425-SE24. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Municipalidad de Padre Hurtado. Detalle de Servicio: Call center, servicio de gestión de demanda y dación e horas. Medio Verificación: Orden de Compra 3827-233-SE25. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Municipalidad de Paine. Detalle de Servicio: Servicio de gestión de agendamiento de horas clínicas. Medio Verificación: Orden de Compra 2790-101-SE25. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Servicio de Salud de Aconcagua. Detalle de Servicio: Servicio de Agendamiento para la Red Salud. Medio Verificación: Orden de Compra 2200-539-SE24. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Municipalidad de Lo Bachea. Detalle de Servicio: Servicio de automatización de agendamiento de horas. Medio Verificación: Orden de Compra 2735-1297-SE24. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Municipalidad de los Muermos. Detalle de Servicio: Agendamiento integrado. Medio Verificación: Orden de Compra 2989-388-SE24. CUMPLE. Proponente acredita experiencia. Institución: Corporación de Desarrollo de La Reina. Detalle de Servicio: Servicio de agendamiento automático de horas. 			1.20
	40%				



		<p>Medio Verificación: Orden de Compra 1221016-80-SE24. CUMPLE. Proponente acredita experiencia.</p> <p>9. Institución: Municipalidad de Quillota. Detalle de Servicio: Gestión de horas y servicio de comunicación. Medio Verificación: Orden de Compra 2832-903-SE23. CUMPLE. Proponente acredita experiencia.</p> <p>10. Institución: Municipalidad de Renca. Detalle de Servicio: Software de agendamiento y confirmación de citas médicas. Medio Verificación: Orden de Compra 1233600-186-TD25. CUMPLE. Proponente acredita experiencia.</p> <p>Por lo anterior, el proponente posee 10 experiencias debidamente acreditadas, obteniendo el siguiente puntaje:</p> $\frac{10}{10} \times 40\% \times 30\% \times 10 = 1.20$			
	<p><u>Continuidad Operativa Y Plan De Contingencia.</u></p> <p>Definido en el Anexo N°5: "Plan de Implementación, Contingencia y Resguardo De Datos".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con un plan ante caídas o fallas.</p> <p>Respecto del puntaje, este se asignará según existencia y calidad del plan.</p> <p style="text-align: center;">10%</p>	<p>El proveedor en su anexo declara lo siguiente:</p> <p>1. Objetivo: Garantizar la continuidad del servicio en todo momento, resguardando la disponibilidad de la información y minimizando el impacto de cualquier eventualidad técnica mediante protocolos de prevención, respuesta y recuperación.</p> <p>2. Protocolos de Respaldo (Backup) Frecuencia de respaldos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respaldo completo diario de bases de datos. - Respaldos incrementales cada 6 horas en entornos críticos. <p>Medios de almacenamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copias en nube segura con redundancia geográfica. - Replicación en servidores locales del proveedor. <p>Política de retención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historial de 30 días disponible para restauración inmediata. - Copias históricas mensuales conservadas durante 12 meses. <p>Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas mensuales de restauración para asegurar integridad de datos. 	10	1.00	0.30



		<p>3. Mecanismos de Recuperación del Servicio</p> <p>Tiempos de recuperación definidos (RTO / RPO):</p> <ul style="list-style-type: none">- RTO (Recovery Time Objective): 2 horas máximo.- RPO (Recovery Point Objective): 1 hora. <p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificación y registro de la incidencia.- Conmutación automática hacia servidores de respaldo (failover).- Restauración de datos desde backup más reciente si aplica.- Validación técnica y certificación de normalización. <p>Entornos redundantes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Balanceadores de carga para re direccionar tráfico.- Centros de datos alternativos con capacidad espejo. <p>4. Sistemas de Monitoreo Activo</p> <ul style="list-style-type: none">- Monitoreo 24/7 mediante herramientas automáticas (alertas en tiempo real).- Supervisión de métricas críticas: uso de CPU, memoria, latencia, conectividad.- Alertas proactivas: notificación automática al equipo de soporte en menos de 5 minutos tras detectar anomalías.- Panel de control accesible al cliente para visualización en línea del estado del servicio. <p>5. Procedimientos de Comunicación y Escalamiento</p> <p>Niveles de escalamiento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nivel 1 – Soporte Técnico: Primer contacto y resolución inmediata.- Nivel 2 – Coordinador de Proyecto: Comunicación con contrapartes de la Municipalidad.- Nivel 3 – Dirección Técnica: Decisión estratégica, activación de planes de recuperación mayores. <p>Protocolos de comunicación:</p>		
--	--	--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> - Aviso inicial a la Municipalidad dentro de los primeros 30 minutos de detectada la contingencia. Actualizaciones periódicas cada 60 minutos hasta la resolución. - Informe final documentado dentro de 24 horas posteriores a la normalización. <p>6. Evaluación y Mejora Continua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas semestrales de contingencia en entornos controlados. - Revisión trimestral de políticas de continuidad operativa. - Retroalimentación de la Municipalidad incorporada en mejoras del plan. <p>Por lo anterior, califica en el rango "Presenta plan detallado con respaldo, recuperación y monitoreo (proveedor presenta protocolo de backup + monitoreo activo + recuperación)".</p>			
	<p><u>Calidad Del Soporte Técnico.</u></p> <p>Definido en el Anexo N°4: "Cumplimiento Técnico".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con canales de contacto, cobertura horaria y tiempos de respuesta.</p> <p>10%</p>	<p>Revisado el Anexo N°4, el proponente califica en el rango "Cuenta con soporte 24/7 vía teléfono o chat, sumado al correo".</p>	10	1.00	0.30
	<p><u>Plan de Implementación Y Acompañamiento.</u></p> <p>Definido en el Anexo N°5: "Plan de Implementación, Contingencia y Resguardo De Datos".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con una planificación clara para comenzar el servicio.</p> <p>Respecto del puntaje, este se asignará según detalle del plan presentado.</p> <p>10%</p>	<ol style="list-style-type: none"> Objetivo: Asegurar la correcta instalación, configuración y adopción inicial de la solución, con capacitación al equipo designado y una prueba piloto que valide el funcionamiento. Cronograma de Actividades (1 día hábil). 	10	1.00	0.30



Horario	Actividad	Responsable	Resultado Esperado
09:00 – 09:30	Reunión de inicio y alineamiento.	Jefe de Proyecto del Oferente + Encargado del Cliente.	Presentación de plan, confirmación de responsabilidades y recursos.
09:30 – 12:00	Instalación, configuración y validación técnica.	Equipo Técnico del Oferente	Sistema en funcionamiento, validado con checklist técnico.
12:00 – 13:00	Capacitación inicial a usuarios clave.	Especialista de Capacitación del Oferente.	Usuarios capacitados en uso básico de la Plataforma.
13:00 – 14:00	Almuerzo / Pausa.	-	-
14:00 – 16:00	Pilotaje / prueba inicial con casos reales.	Equipo Técnico + Usuarios Clave.	Confirmación de funcionamiento con datos de prueba.
16:00 – 17:00	Reunión de retroalimentación y cierre.	Jefe de Proyecto del Oferente + Cliente.	Identificación de ajustes y confirmación de conformidad.
17:00 – 18:00	Documentación y entrega de reporte final.	Jefe de Proyecto del Oferente.	Informe de implementación y acompañamiento.

3. Cronograma de Actividades (1 día hábil).

- Jefe de Proyecto del Oferente: Coordina la implementación y es punto de contacto principal.
- Equipo Técnico del Oferente: Ejecuta instalación, configuración y validaciones.
- Especialista en Capacitación: Realiza la capacitación teórico-práctica.
- Encargado del Cliente: Facilita acceso a sistemas, coordina usuarios claves y valida resultados.
- Usuarios Clave del Cliente: Participan en la capacitación y en el pilotaje inicial.



		<p>4. Instancias de capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalidad: Presencial u online (según disponibilidad del cliente). - Duración: 1 hora intensiva. - Metodología: Exposición práctica con ejemplos reales y espacio de consultas. - Participantes: Hasta 10 usuarios clave designados por el cliente. - Materiales: Manual de usuario resumido y guía rápida de operación. <p>5. Actividades de Pilotaje o Pruebas Iniciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de casos de uso reales proporcionados por el cliente. - Validación de funcionalidades críticas (ej.: acceso, registros, reportes, notificaciones). - Revisión conjunta con usuarios clave y levantamiento de observaciones. - Ajustes menores inmediatos y recomendaciones de mejoras (si aplica). <p>6. Entregables Finales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema implementado y en uso. - Informe de implementación y acompañamiento. - Registro de participantes capacitados. - Lista de observaciones y mejoras sugeridas. <p>Por lo anterior, califica en el rango "Proveedor presenta plan detallado con fechas, responsables, capacitación y pilotaje".</p>			
	<p>Protección de Datos Personales.</p> <p>Definido en el Anexo N°5: "Plan de Implementación, Contingencia y Resguardo De Datos".</p> <p>Se evaluará si el proveedor cuenta con medidas de seguridad de la información.</p> <p>Respecto del puntaje, este se asignará según cumplimiento legal y técnico.</p>	<p>1. Cumplimiento Normativo: El oferente declara el cumplimiento estricto de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales tratados en el marco del servicio. Asimismo, se compromete a mantener alineamiento con las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad de la información (ISO/IEC 27001 y 27701).</p> <p>2. Medidas de Seguridad Implementadas</p>	10	2.50	0.75



	25%	<ul style="list-style-type: none">- Control de acceso: Autenticación mediante credenciales seguras y doble factor para usuarios administrativos.- Encriptación de datos: Cifrado AES-256 en reposo y TLS 1.2+ en tránsito.- Respaldo seguro: Copias cifradas de la información en entornos redundantes con retención limitada y segura.- Registro de actividad (logs): Monitoreo y auditoría continua de accesos y operaciones sobre datos personales.- Principio de mínima exposición: Solo el personal estrictamente autorizado accede a la información. <p>3. Políticas Internas</p> <ul style="list-style-type: none">- Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales aprobada y difundida internamente.- Procedimientos de gestión de incidentes de seguridad, con registro, investigación y reporte al cliente en menos de 24 horas.- Compromiso de confidencialidad contractual con todo el personal y subcontratistas.- Programa de capacitación continua en materias de protección de datos para todos los colaboradores. <p>4. Certificaciones y Declaraciones</p> <ul style="list-style-type: none">- Declaración jurada de cumplimiento de la Ley N° 19.628.- Certificación vigente en ISO/IEC 27001: Seguridad de la Información (si aplica).- Certificación en ISO/IEC 27701: Gestión de Datos Personales (si aplica).- Antecedentes de auditorías externas o internas que respalden el cumplimiento. <p>5. Garantía hacia la Municipalidad El oferente se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none">- No utilizar los datos personales para fines distintos a los establecidos en el contrato.			
--	-----	---	--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar o anonimizar la información una vez cumplido el objeto contractual, previa validación del cliente. - Asegurar que toda transferencia de datos cumpla con la normativa chilena vigente y estándares internacionales. <p>Por lo anterior, califica en el rango "Proveedor entrega política de la empresa, tipo de cifrado, certificado de cumplimiento de ley 19.628 y cláusula de confidencialidad".</p>			
	<p>Comportamiento Contractual Anterior</p> <p>Se evaluará el comportamiento base del proveedor; dicha información será obtenida de la Ficha del Proveedor obtenida del portal www.mercadopublico.cl (Nota comportamiento base) obtenido en la fecha de la apertura de la licitación.</p> <p>Nota: En caso que el comportamiento base el proveedor se encuentre "sin información" se le entregará el total del puntaje de acuerdo al periodo consultado, siendo calculado según sanciones recibidas en los últimos 24 meses y comportamiento por evaluaciones sin información.</p> <p>5%</p>	<p>Revisada la Ficha del proponente en el Portal de Mercado Público, se concluye que tiene una nota comportamiento base de 5.00, no teniendo sanciones por incumplimientos recibidas.</p>	10	0.50	0.15
Puntaje Obtenido					3.00

4.4. ANÁLISIS PLAZO DE INICIO DEL SERVICIO Y PUESTA EN MARCHA (10%).

Analizados los antecedentes entregados por los proponentes y cotejados con los criterios a evaluar establecidos en las bases administrativas de licitación en su Artículo 102º, podemos concluir:

CÁLCULO DE PONDERACIÓN

INNOVIT SPA		
criterio	Sub - Criterio	Calificación



<p>Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha</p> <p>10%</p>	<p><u>Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha.</u></p> <p>Definido en el <u>Anexo N°4</u>: "Cumplimiento Técnico".</p> <p><i>Nota:</i> Si el plazo cae en días sábados, domingos o festivos se entenderá que el plazo se cumplirá el día hábil siguiente.</p> <p>100%</p>	<p>El proponente en Anexo N°4 indica que la puesta en marcha del servicio se desarrollará en un plazo de 1 día hábil, obteniendo el siguiente puntaje:</p> $\frac{1}{1} \times 100\% \times 10\% \times 10 = 1.00$	<p>1.00</p>
--	---	--	-------------

4. CONCLUSIONES

En virtud de los análisis efectuados a las variables establecidas en el Artículo 102° de las bases administrativas que rigen esta propuesta y en consideración a las calificaciones que se realizaron, podemos realizar el siguiente cuadro resumen:

Ítem N°1					
Proveedor	Oferta Administrativa	Oferta Económica	Oferta Técnica	Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha	Calificación Final
	10%	50%	30%	10%	
INNOVIT SPA	1.00	5.00	3.00	1.00	10.00

En conclusión, fundado en el análisis realizado por esta comisión, se propone la **ADJUDICACIÓN** de la propuesta pública N°138/2025, ID: 3447-190-LP25, denominada "ADQUISICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN AUTOMATIZADA E INTEGRADA CON EL RCE PARA LA RED DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD DE ALTO HOSPICIO", al proponente "INNOVIT SPA" R.U.T.: 76.601.084-9, en las condiciones establecidas en las bases que riegen el proceso.

A continuación, se indica los servicios y/o productos adjudicados, valores y plazos, según proponente que obtiene mayor puntaje por cada ítem requerido en el presente proceso licitatorio:

INNOVIT SPA 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



MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO

Multicultural



SECRETARÍA COMUNAL DE
PLANIFICACIÓN
SECOPLAC

— Mas Ciudad. Mejor Ciudad. —

1.3	Canal de texto tipo WhatsApp.	\$ 1.050.000	\$ 199.500	\$ 1.249.500
-----	-------------------------------	--------------	------------	--------------

Los servicios requeridos en materia de la presente licitación, serán pagados en su totalidad por la MAHO, con cargo al **Presupuesto de Salud Vigente** y se deberá imputar a la cuenta **215-22-08-999-002-008**, o en su defecto cualquier otra que se indique en la respectiva orden de compra o la que se indique en decreto alcaldicio correspondiente a la etapa en que se encuentre el proceso licitatorio o vigencia del contrato.



Jaime Aros Binimelis
Director Comunal de
Planificación
R.U.T.: 15.220.000-0



Norma Corral Carrea
Directora de
Asesoría Jurídica
R.U.T.: 15.220.000-0



Eduardo Jorquera Salinas
Director (S) de
Control
R.U.T.: 15.220.000-0



Patricio Gallardo Martínez
Director de Administración y
Finanzas
R.U.T.: 15.220.000-0



José Valenzuela Díaz
Secretario
Municipal
R.U.T.: 15.220.000-0



Oswaldo Zenteno Pinto
Director de Servicios
Traspasados – Unidad Técnica
R.U.T.: 15.220.000-0

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN – MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Avda. Ramón Pérez Opazo N° 3125 – Fono (57) 2583043 – Fono (57) 2583047

Comuna de Alto Hospicio – Región de Tarapacá

Página 21 de 23



DECLARACIÓN JURADA

Sin conflictos de interés

Comisión Evaluadora P.P. Nº 138/2025

"Adquisición de una Solución de Comunicación Automatizada e Integrada con el RCE para la Red de Atención Primaria de Salud de Alto Hospicio"

ID Mercado Público Nº 3447-190-LP25

- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés, en los términos indicados por el inciso tercero del artículo 44 de la ley Nº 18.046, sobre sociedades anónimas.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen interés personal en la resolución del proceso de compra en cuya evaluación participo.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, soy o son administradores de alguna o algunas de las sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen cuestión litigiosa pendiente con algún oferente en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios, ni estoy o están asociados o comparto o comparten despacho profesional con dichos asesores, representantes legales o mandatarios para el asesoramiento, la representación o el mandato.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen amistad íntima o enemistad manifiesta con alguno de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, he o han tenido intervención como perito o como testigo en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
- Ni yo, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen relación de servicio con persona natural o jurídica oferente en el proceso de compra en cuya evaluación participo o interesada directamente en el resultado de dicho proceso, ni he o han prestado en los



dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar a dichos oferentes o interesados.

- No me he desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente o asesor, consejero o mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité, en sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo. Se entenderán también comprendidas dentro de esta causal aquellas entidades que formen parte de un mismo grupo empresarial, como matrices, filiales o coligadas, en los términos definidos en el artículo 96 de la ley N° 18.045.
- No he emitido opinión, por cualquier medio, sobre el proceso de compra en cuya evaluación participo y cuya resolución se encuentre pendiente.
- No he participado en decisiones en que exista cualquier circunstancia que me reste imparcialidad respecto del proceso de compra en cuya evaluación participo.

Asimismo, **DECLARO** que de surgir algún antecedente que constituya alguna de las causales de implicancia arriba indicadas, me abstendré de continuar interviniendo en el proceso de compra en cuya evaluación participo, debiendo poner en conocimiento de mi superior jerárquico la causal o causales específicas que me afectan.

Por último, **DECLARO** que me comprometo a guardar confidencialidad en cuanto al contenido de las ofertas del proceso de compra en cuya evaluación participo, así como de todos los antecedentes relacionados con dicho proceso y, especialmente, a actuar con absoluta reserva respecto de todas las deliberaciones que se lleven a cabo durante el proceso de evaluación.



Jaime Aros Binimelis
Director Comunal de
Planificación
R.U.T.:



Norma Córdoba Correa
Directora de
Asesoría Jurídica
R.U.T.:



Eduardo Jorquera Salinas
Director (S) de
Control
R.U.T.:



Patricio Gallardo Martínez
Director de Administración y
Finanzas
R.U.T.: 1.....



José Valenzuela Díaz
Secretario
Municipal
R.U.T.:



Oswaldo Zeniteno Pinto
Director de Servicios
Técnicos
R.U.T.: