



MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO

Multicultural



REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO
SECCIÓN MUNICIPAL

Alto Hospicio, 08 de octubre de 2025.-
DECRETO ALC. N° 6.423.-

VISTOS:

- I. La Constitución Política de la República de Chile.
- II. Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- III. Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- IV. Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras" y sus modificaciones.
Decreto N° 661, de 2024, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N° 250, de 2004 del Ministerio de Hacienda.
- V. **Ley 21.634**, Moderniza la Ley N° 19.886 y otras leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del estado.
- VI. **Ley N° 19.943**, que crea la Comuna de Alto Hospicio.
- VII. **Ley 21.595**, Ley de Delitos Económicos.
- VIII. **Ley N° 20.416**, Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño.
- IX. **Decreto Alcaldicio N° 3.289**, de fecha 22 de mayo de 2025, que aprueba el Manual de Procedimientos de Adquisiciones y de Gestión de Contratos de la Municipalidad de Alto Hospicio.
- X. **Decreto Alcaldicio N° 9.878**, de fecha 06 de diciembre de 2024 que nombra en el cargo de Alcalde Titular de la Comuna de Alto Hospicio a Don Patricio Elías Ferreira Rivera.
- XI. **Decreto Alcaldicio N° 5.502/2025**, de fecha 26 de agosto del 2025 que Autoriza el llamado a Licitación Pública y Aprueba las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos Adjuntos.
- XII. **Memorándum 1.440/2025**, de fecha 08 de octubre del 2025, donde se envía Informe de Evaluación y se propone la **ADJUDICACIÓN** del proceso licitatorio al proponente "INNOVIT SPA", RUT.: 76.601.084-9.
- XIII. Acuerdo de Concejo N° 215/2025, donde el Concejo Municipal aprueba la

adjudicación del 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”, ID 3447-190-LP25.

CONSIDERANDO:

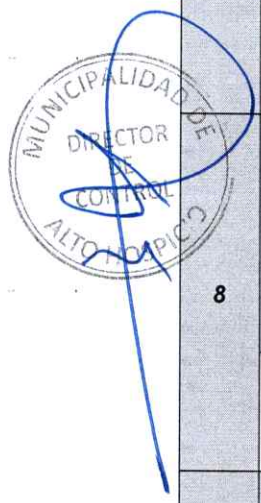
I. Que, mediante Decreto Alcaldicio N° 5.502/2025 de fecha 26 de agosto del 2025, se aprobaron las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Propuesta Pública N° 138/2025, denominado “Adquisición de una Solución de Comunicación Automatizada e Integrada con el RCE para la Red de Atención Primaria de Salud de Alto Hospicio”, ID 3447-190-LP25.

II. Que, con fecha 27 de agosto del 2025, se procede a realizar llamado, en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas www.mercadopublico.cl, para 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.

III. Que, entre los días 27 de agosto de 2025 y 29 de agosto de 2025, se desarrolló el período destinado al foro de consultas, conforme a lo establecido en el cronograma del proceso. Una vez finalizado dicho plazo, se procedió al cierre del foro, recopilando las consultas formuladas por los interesados, las cuales han sido transcritas de manera literal a continuación, junto con las respectivas respuestas entregadas por la Municipalidad.



1	Pregunta	¿Con que tipo de integraciones cuenta el sistema RAYEN?
	Respuesta	Para el departamento de salud municipal es importante pueda consultar y validar usuarios inscritos, edad, sexo y alertas administrativas. Consultar cupos en agendas disponibles creadas para ofrecer y agendar de manera automatizada.
2	Pregunta	Que acción se espera de este puedo para llamadas en espera?
	Respuesta	En la opción contestada por agente humano. Mensaje de espere en línea hasta que un agente lo pueda atender y opción de finalizar la llamada, dejar registro para ser contactado a posterior.
3	Pregunta	Debe disponer de solución de registro de lista de espera
	Respuesta	Si
4	Pregunta	Debe disponer de solución de registro de lista de espera para usuarios que no logran conseguir hora.
	Respuesta	En la opción automatizada debe dejar registros de usuarios que no lograron conseguir lo solicitado.
5	Pregunta	Que debe pasar con el llamado cuando se llegue a límites mensual de citas?
	Respuesta	Remitirse a las bases. No se estipulan límites, se especifica promedio mensual actual para estimación.



6	Pregunta	Según esta indicción de las Bases Técnicas "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." ¿Qué quiere decir 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?, ¿CÓMO se debe realizar esta acción?
	Respuesta	Sin la intervención humana habla de la opción automatizada que valida si el usuarios (rut) esta inscritos, lee y ofrece la disponibilidad de cupos y registra en RCE la cita al ser aceptada por el usuario.
7	Pregunta	En la descripción del servicio web se indica: - El agente debe poder contestar la llamada desde su computador. - Debe contemplar lista de espera cuando los agentes están ocupados. - Debe contemplar mensajes cuando los agentes están ocupados y sobrepase la lista de espera parametrizada. Pregunta: Entendemos que estos aspectos corresponderían al servicio telefónico. Favor aclarar
	Respuesta	Si, eso habla de la opción contestada por agentes humanos. No corresponde respecto al portal web para que los usuarios puedan también agendar horas. Opción web ampliamente ya usada sobre todo en el sector privado en Chile.
8	Pregunta	Respecto del canal tipo WhatsApp se solicita: - Canal de texto tipo WhatsApp. - Integrado al actual RCE con la capacidad de validar a los usuarios y entregar citas de manera automatizada. - Debe mantener el mismo número otorgado en la solución de contractibilidad telefónica. - Posibilidad de configurar mensajes de bienvenida y cierre de conversación automatizados. Pregunta: Entendemos que esto no es posible ya que para el servicio telefónico de estas usando un numero 800, y para WhatsApp se debe utilizar un número móvil. Como se abordará?
	Respuesta	Puede ser abordado con redirigir una llamada telefónica hacia un canal digital con las tecnologías de Channel Switching tecnología llamada "Call Deflection a WhatsApp" y debe disponer de plataforma de atención multiagente para WhatsApp.
9	Pregunta	El cliente cuenta con portal web o también se debe desarrollar uno?
	Respuesta	Se debe desarrollar. El cliente cuenta con un portal web solo informativo, donde se espera poder redirigir hacia el portal desarrollado.
10	Pregunta	Si la solución está en uso actualmente, ¿Quién es su proveedor?
	Respuesta	No atingente. Remitirse a las bases.
11	Pregunta	Debe permitir tipos de agendamiento (hora médica, matrona, etc) - ¿Qué sistema de citas gestiona esto y detalles para integración?
	Respuesta	El sistema que gestiona estas citas es el actual sistema de Registro clínico electrónico (RCE) con el que contamos y es disponibilizado por el servicio de salud de Iquique a través de la empresa Rayen Salud, que es ampliamente conocida en Chile por proveer de este servicio de RCE. al sector público.
12	Pregunta	El sistema debe estar integrado en tiempo real con el RCE Rayen, Se requiere funcionalidades básicas y detalles para la integración?
	Respuesta	El sistema que gestiona estas citas es el actual sistema de Registro clínico electrónico (RCE) con el que contamos y es disponibilizado por el servicio de salud de Iquique a través de la empresa Rayen Salud, que es ampliamente conocida en Chile por proveer de este servicio de RCE. al sector público. Para el departamento de salud municipal es importante pueda consultar y validar usuarios inscritos, edad, sexo y alertas administrativas. Consultar los cupos creados en el RCE para ofrecer y agendar de manera automatizada.
13	Pregunta	Habla de poder comunicarse con un operador humano. Se desborda sobre el canal Contact Center o hablan de otro entorno con una central telefónica?
	Respuesta	Al comunicarse el usuario a la línea 800, debe poder elegir entre las opciones automatizadas o continuar la llamada con un agente humano, para esto es necesario un Software de contact center multiagente.
14	Pregunta	Identificación mediante RUT, Se requieren más detalles lo que implica buscar en alguna base de datos o sistema.

	Respuesta	Puede ser buscando en la base de datos del sistema e RCE de Rayen o bien una solución que podamos cargar masivamente e ir actualiando diariamente la base de datos de usuarios inscritos.
15	Pregunta	Debe tener solución de registro de lista de espera para usuarios que no consiguen hora ¿dónde se controla esto y cómo? ¿en el sistema de citas que tiene la municipalidad?
	Respuesta	Registro de usuarios que el sistema propuesto les informo que ya no quedan citas disponibles. Remitirse a a las bases.
16	Pregunta	El sistema debe enviar SMS con la cita. Se requiere canal SMS además de detalles de la integración con el sistema de citas
	Respuesta	Al usuario agendar de manera automatizada, el sistema de be poder enviar un SMS con el detalle de la cita agendada. Ejemplo" Estimado usuario, su cita quedo agendada para el dia y hora x en el recinto de salud x, Recuerde llegar con anticipacion"
17	Pregunta	Límite mensual de citas. ¿Quién lo controla? ¿El sistema de citas?
	Respuesta	Remitirse a las bases. No se estipulan limites, se especifica promedio mensual actual para estimación.
18	Pregunta	Limites de citas por usuario. Se requieren más detalles para la integración
	Respuesta	Remitirse a las bases. No se estipulan limites, se especifica promedio mensual actual para estimación.
19	Pregunta	Solución para priorizar usuarios por rango de edad o situación discapacidad. Esta información debe ser entregada por el municipio?, que debe estar asociada al rut
	Respuesta	Esta registrado en RCE , (Nombre, numero de identificacion , edad, sexo y alertas administrativas)
20	Pregunta	Indicar cantidad de agentes y supervisores
	Respuesta	"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." . La cantidad de agentes humanos o funcionarios de los recintos de salud, dependerá de uso mensual. Por cuanto se solicita cotizar por agente. Actualmente se usa 15 agentes habilitados para responder llamado. y 6 supervisores que ingresan a modo de ver la reporteria.
21	Pregunta	Indicar cuantas puertas de grabación se requieren
	Respuesta	No se entiende, pero se especifica que se requiere que todas las llamadas que contesta el personal humano sea grabada a modo de consulta posterior. Las bases especifican: "Debe considerar la grabación de la llamada y estar disponible para búsqueda y descarga al menos por 4 meses posteriores."
22	Pregunta	Integrado con RCE y con sistema citas, se requiere mas detalles para integración.
	Respuesta	Remitase a las bases y respuestas anteriores. Mas detalles directo con el Proveedor del RCE.
23	Pregunta	La derivación a agente humano se debe realizar al Contact Center?
	Respuesta	Si
24	Pregunta	El portal Web debe ser proporcionado por el oferente o será entregado por la Municipalidad?
	Respuesta	Se debe desarrollar. El cliente cuenta con un portal web solo informativo, donde se espera poder redirigir hacia el portal desarrollado por el oferente.
25	Pregunta	Acceso Web, por favor indicar los alcances de la integración a los software propietarios
	Respuesta	Remitase a las bases y respuestas anteriores. Mas detalles directo con el Proveedor del RCE.
26	Pregunta	La integración con RCE Rayen será mediante Rest API, web Service?
	Respuesta	Remitase a las bases y respuestas anteriores. Mas detalles directo con el Proveedor del RCE.
27	Pregunta	Se entregará la documentación de la integración con Rayen?



	Respuesta	Remitase a las bases y respuestas anteriores. Mas detalles directo con el Proveedor del RCE.
28	Pregunta	La conexión hacia el RCE Rayen es vía Internet o vía LAN?
	Respuesta	Remitase a las bases y respuestas anteriores. Mas detalles directo con el Proveedor del RCE.
29	Pregunta	En el IVR, como seleccionará el usuario la hora ofertada?
	Respuesta	Mínimo Básicas de IVR Opciones marque 1 , 2 , 3 u otro sistema mejorado por ejemplo conversacion al dandole un plus tecnologico a la oferta
30	Pregunta	La opción de agendamiento de lista de espera, entendemos que lo realizará el RCE Rayen, por favor confirmar
	Respuesta	Registro de usuarios que el sistema propuesto les informo que ya no quedan citas disponibles. Remitirse a a las bases.
31	Pregunta	IVR, como se determinará el mal uso de la aplicación?
	Respuesta	Funcion de poder dejar manualmente restringir a ciertos ruts y deberan ir presencial al recinto a agendar.
32	Pregunta	Indicar estimado de mensajes SMS contemplados mensual.
	Respuesta	Un aproximado actual de 7.000 sms mensuales por motivo de agendamiento y cancelaciones de citas
33	Pregunta	WEB (Agentes): El portal de agente debe tener integración con Rayen? O se trabajará en paralelo con esta aplicación?
	Respuesta	Se habla de portal web automatizado sin agentes.
34	Pregunta	WEB (Agentes): Se espera alguna acción automática al recibir el llamado el agente? Pop Up?
	Respuesta	Se habla de portal web automatizado sin agentes.
35	Pregunta	WEB (Agentes): Por favor indicar cuántos agentes y supervisores deben ser considerados
	Respuesta	Se habla de portal web automatizado sin agentes.
36	Pregunta	WEB (Agentes): Por favor indicar cuántos agentes y supervisores deben ser considerados para atención por Whatsapp?
	Respuesta	Se habla de portal web automatizado sin agentes.
37	Pregunta	WEB (Agentes): El cumplimiento de la ley 20.584 es deseable o mandatorio?
	Respuesta	Mandatorio.
38	Pregunta	El sistema debe estar integrado en tiempo real con el RCE Rayen, Se requiere funcionalidades básicas y detalles para la integración, habla de poder comunicarse con un operador humano. Se desborda sobre el canal Contact Center o hablan de otro entorno con una central telefónica?
	Respuesta	Remitirse a las bases.
39	Pregunta	La licitación es por adjudicación múltiple o se adjudicará a un solo oferente?
	Respuesta	Solo un oferente para los items indicados.

IV. Que, con fecha **08 de septiembre del 2025**, se cerró el proceso de recepción de ofertas, de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario de la licitación, presentándose las siguientes ofertas:

Nº	OFERENTES	R.U.T.
1	INNOVIT SPA	76.601.084-9

V. que, la comisión de evaluación, en documento denominado “**informe de evaluación PP N°138/2025**”, punto n°1: “**de la apertura**”, declara **admisible e inadmisible** las ofertas y pasan a la etapa de evaluación las siguientes ofertas:

N°	OFERENTE	R.U.T.	OBSERVACIÓN
1	INNOVIT SPA	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.



VI. Que, los Criterios de Evaluación y Diferenciación establecidos en las bases de la 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, fueron: **Oferta Administrativa (10%), Oferta Económica (50%), Oferta Técnica (30%) y Plazo de Inicio del Servicio y Puesta en Marcha (10%)**.

VII. Que, en virtud del análisis de las ofertas admisibles y de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en el Artículo 102° de las Bases Administrativas que rigieron esta propuesta, y en consideración a la calificación que se realizó podemos realizar los siguientes cuadros 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

VIII. Que, con fecha **03 de Octubre del 2025** la Comisión Evaluadora, suscribe acta de evaluación, emitiendo una decisión fundada propuesta en el informe que se acompaña al presente acto, el cual forma parte del presente decreto para todos los efectos legales.

IX. Que, fundado en el análisis realizado a los Criterios de Evaluación establecidos, se propone la **adjudicación** 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, al proponente "Innovit SPA".

- X. Que, la presente adjudicación cuenta con aprobación de concejo, tomada durante la Vigésima Octava (28°) Sesión Ordinaria del Concejo, de fecha 07 de octubre del 2025, como se indica en Certificado de Acuerdo N°215/2025.

DECRETO:

1.- Adjudíquese al proponente "Innovit SpA.", RUT 76.601.084-9, 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.

2.- Apruébese la adjudicación 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, en las condiciones establecidas en las bases que rigieron el proceso:

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

3.- Encárguese a la **Dirección Jurídica** la elaboración del contrato y decreto aprobatorio del mismo, resguardando los intereses municipales, y a la **Dirección de Servicios Traspasados** como Unidad Técnica a cargo de la presente Propuesta, las que estarán encargadas de la correcta y oportuna ejecución del contrato a que de origen la adjudicación de presente proceso licitatorio.

4.- El contrato tendrá una duración de **dos (02) años**. Durante dicho período, el adjudicatario deberá cumplir íntegra y eficazmente con todas las obligaciones contractuales, ajustándose a lo dispuesto en las presentes Bases, a las condiciones establecidas en el contrato y a lo ofertado en su propuesta, las cuales pasan a formar parte integrante de los documentos contractuales.

5.- 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.

6.- **Infórmese y publíquese** en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl, el presente Decreto Alcaldicio, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 108 letra a) N° 8, del Reglamento de la Ley N° 19.886.

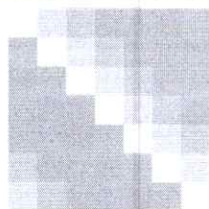
ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y EN SU OPORTUNIDAD ARCHÍVESE.

Fdo. Don **Patricio Elías Ferreira Rivera**, Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio; Autoriza don **José Jesús Valenzuela Díaz**, Secretario Municipal. Lo que transcribo para su conocimiento y demás fines a que haya lugar. Doy fe.-

JOSÉ JESÚS VALENZUELA DÍAZ
SECRETARIO MUNICIPAL

MD/aca
Distribución:
Adm. y Finanzas
Dir. Control
Secoplac
Servicios Traspasados
Adm. Municipal
Encargado Portal
Jurídico

MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO
Nuestro mejor proyecto de Vida



Multicultural