

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
SERVICIO DE SALUD MAULE
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
UNIDAD DE LICITACIONES Y CONVENIOS

INT N°: 3

DISPONE LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS, CON SUS RESPECTIVOS FORMULARIOS Y ANEXOS, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ, ID 4465-2-LP25.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 726

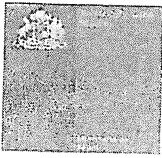
CURICÓ, 28 ENE 2025

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°19.886 sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, Ley N°21.634 que 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, y en su Reglamento, contenido en el Decreto N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, 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, Ley N°20.416, que fija normas especiales para las empresa de menor tamaño; en la ley N°20.880, sobre probidad en la función y prevención de los conflictos de intereses, Ley 21.722 de Presupuestos del Sector Publico correspondiente al año 2025, lo dispuesto Resolución N°7, de 2019, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y la Resolución N°14, de 2022, que determina los montos en Unidades Tributarias Mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y establece controles de reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República; las facultades conferidas por el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las Leyes N°18.933 y 18.469; la Resolución RA N°433/902/2023, de 6 de diciembre de 2023, del Servicio de Salud Maule, que acepta renuncia no voluntaria de don Mauro Joan Salinas Cortés al cargo de Director de Hospital, grado 3° de la Escala Única de Sueldos, de la planta Directiva, del Servicio de Salud Maule, a contar del 1° de enero de 2024; y la Resolución Exenta N°63, de 16 de enero de 2024, de Servicio de Salud Maule, que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de Director del Hospital de Curicó, por encontrarse vacante dicho cargo, a contar del 1° de enero de 2024.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Hospital San Juan de Dios de Curicó, es un Establecimiento Autogestionado en Red (EAR) que cumple funciones asistenciales, las que primordialmente son de carácter ambulatorio, de hospitalizados y de emergencia, desarrollándose, entre otras prestaciones las de Pabellones Quirúrgicos Central y de Maternidad, Unidad de Pacientes Críticos Adulto, Pediatría y Neonatal, Unidad de Emergencia Infantil y Adulto, contando para el desarrollo de tal función con 400 camas.



2. Que, dentro del ámbito de sus funciones, le corresponde la ejecución de las acciones integradas de fomento, protección y recuperación de la salud, como también la rehabilitación y cuidados paliativos de las personas enfermas como parte de la Red Asistencial del Servicio de Salud del Maule.
3. Que, para el desarrollo de sus funciones, requiere de la contratación de un **“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”**.
4. Que, el bien a adquirir, por su naturaleza no puede ser reutilizado ni compartido, por tanto, se exime de la consulta a la plataforma de economía circular.
5. Que, el servicio requerido no se encuentra disponible en el catálogo de Convenio Marco, según consta en el resultado de búsqueda realizada por la Unidad de licitaciones y Convenios con fecha 2 de enero 2025.
6. Que, de conformidad a lo señalado en los artículos 36° y 46° del Reglamento de la Ley N°19.886, la presente licitación se ubica en el tramo para contrataciones iguales o superiores a 1.000 UTM e inferiores a 5.000 UTM ; por ende, el plazo mínimo entre el llamado y la recepción de ofertas es de 20 días.
7. Que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N°19.886, la Ley N°21.634 que “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”, y su Reglamento, se confeccionaron las bases que por este acto se aprueban, las que cumplen con los principios que rigen a las contrataciones públicas.

RESUELVO:

1.- APRUEBANSE las Bases Administrativas y Técnicas, con sus respectivos formularios y anexos, para la contratación de un **SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ** cuyo tenor literal es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS PARA LA ADQUISICIÓN DE
SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE
ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
DE CURICÓ”
4465-2-LP25**

CAPÍTULO I:

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO N°1: DATOS BÁSICOS DE LA LICITACIÓN.

NOMBRE DE ADQUISICION	SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
TIPO DE LICITACIÓN	Licitación Pública igual o superior a 1000 UTM e inferior a 5.000 UTM (LP)



TIPO DE CONVOCATORIA	Abierto
PRESUPUESTO REFERENCIAL	\$80.000.000.- (Impuesto incluido)
MONEDA	Peso chileno
REFERENTE TÉCNICO	JEFE DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	JEFE DEPARTAMENTO SATISFACCIÓN USUSARIA
ETAPAS DEL PROCESO DE APERTURA	UNA (Apertura de Oferta Técnica y de Oferta Económica en un mismo acto).
TOMA DE RAZÓN POR CONTRALORÍA	No requiere
PUBLICIDAD OFERTAS TÉCNICAS	Las ofertas técnicas serán de público conocimiento una vez adjudicada o declarada desierta la licitación.
CÓMPUTO DE LOS PLAZOS	Todos los plazos son de días corridos, salvo en aquellos casos en que expresamente se señalan plazos de días hábiles
COMUNICACIÓN CON EL SERVICIO	Exclusivamente a través del portal www.mercadopublico.cl
SOPORTE DE DOCUMENTOS	Soporte digital. Excepcionalmente se podrá utilizar el soporte papel en los casos expresamente permitidos por la Ley de Compras y su Reglamento.

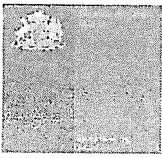
ARTÍCULO N° 2: ANTECEDENTES DEL ORGANISMO MANDANTE.

RAZÓN SOCIAL	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS CURICÓ
R.U.T	61.606.903-9
DIRECCIÓN	ARCHIPIÉLAGO JUAN FERNÁNDEZ N° 1890, CURICÓ
COMUNA	CURICÓ
REGIÓN	DEL MAULE
UNIDAD REQUIRENTE	DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO N° 3: DEBER DE ABSTENCIÓN Y COMUNICACIONES.

Las autoridades, funcionarios/as y en general toda persona contratada por el Hospital San Juan de Dios de Curicó que participa en este procedimiento de contratación administrativa, deberán abstenerse de intervenir en él cuando tomen conocimiento que les afecta alguna circunstancia que le reste imparcialidad en los términos del artículo 35 quinquies de la Ley N° 19.886.

En conformidad con lo establecido en el artículo 27 del reglamento de la Ley N° 19.886, toda comunicación que sea necesaria efectuar con motivo de esta licitación, con anterioridad a la adjudicación, deberá realizarse exclusivamente a través del portal www.mercadopublico.cl, salvo las excepciones legales dispuesta en la norma ya citada.



ARTÍCULO N° 4: PACTO DE INTEGRIDAD.

El oferente declara que, por el solo hecho de participar en esta licitación, acepta expresamente el presente Pacto de Integridad, asumiendo expresamente los siguientes compromisos, tanto en la etapa de licitación, como en la de ejecución contractual.

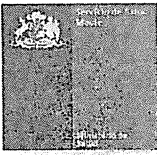
1. El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven, ni intentar realizar negociaciones de tipo o naturaleza colusiva.
2. El oferente se obliga a cumplir con los principios de legalidad, ética, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio.
3. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las Bases de licitación, sus documentos integrantes y el contrato que de ellos derivase.
4. El oferente se obliga y acepta asumir las consecuencias y sanciones previstas en estas Bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
5. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
6. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.
7. El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República y a respetar los derechos humanos.

Toda referencia al "oferente" efectuada en este artículo se hace extensiva al respectivo adjudicatario y/o Contratista. El incumplimiento por parte del oferente, adjudicatario o Contratista, en su caso, de uno o más de los compromisos asumidos en virtud del "Pacto de Integridad", contenido en estas Bases, acarreará la inadmisibilidad de la respectiva oferta o el término anticipado del contrato, procediéndose en este último caso a ejecutar la respectiva garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

ARTÍCULO N°5: APLICACIÓN DE LAS BASES.

Las presentes Bases Administrativas y Técnicas regirán el proceso licitatorio en las etapas de llamado a presentar ofertas, recepción, respuestas a eventuales consultas, modificaciones, apertura, evaluación, adjudicación, readjudicación y la ejecución de los contratos.

Este proceso de licitación se publicará a través del Sistema de Información página web www.mercadopublico.cl Portal Mercado Público. La propuesta, materia de la presente licitación se regirá por las presentes Bases Administrativas, formularios, anexos, ficha de licitación del portal Mercado Público, así como también las preguntas, respuestas y todos los documentos



que regirán el proceso de la licitación pública denominada “SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”.

Los formularios y anexos que incluyen las Bases de la licitación son los siguientes:

FORMULARIO 1	PRESENTACIÓN DEL OFERENTE
FORMULARIO 2	DATOS PARA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA
FORMULARIO 3	OFERTA ECONÓMICA (obligatorio y excluyente)
FORMULARIO 4	OFERTA TÉCNICA (obligatorio y excluyente)
FORMULARIO 5	ACREDITACIÓN EXISTENCIA DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL
FORMULARIO 6	DECLARACIÓN DEUDAS VIGENTES CON TRABAJADORES
FORMULARIO 7	DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES
FORMULARIO 8	GRUPO EMPRESARIAL O EMPRESAS RELACIONADAS

ARTÍCULO N°6: UNIDAD A CARGO DEL PROCESO.

El departamento a cargo del proceso licitatorio será el Departamento de Adquisiciones del Hospital San Juan de Dios de Curicó, quien encargará la administración del proceso de licitación en el sistema de información a uno o más funcionarios de su unidad.

ARTÍCULO N°7: FINANCIAMIENTO.

Esta adquisición será financiada con el presupuesto del Hospital San Juan de Dios de Curicó. Con todo, tratándose de gastos presupuestarios que deban imputarse para años posteriores, se deja establecido que su ejercicio se encuentra supeditado a que se consulten recursos al efecto en las respectivas leyes presupuestarias.

ARTÍCULO N°8: PRESUPUESTO REFERENCIAL

El presupuesto REFERENCIAL para esta contratación asciende a la suma de \$80.000.000.- Impuestos incluidos.

ARTÍCULO N°9: MODIFICACIONES A LAS BASES ADMINISTRATIVAS.

Las modificaciones o aclaraciones a las presentes Bases Administrativas realizadas durante el periodo de publicación de la licitación, serán efectuadas mediante Resolución Fundada emanada del Director del Hospital San Juan de Dios de Curicó, o de quien lo subrogue, la que se considerará conocidas por todos, transcurridas 24 horas de su publicación en el sistema de información www.mercadopublico.cl.

Las modificaciones o aclaraciones sólo procederán hasta antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas señalado en el portal mercado público.

ARTÍCULO N°10: DE LA INADMISIBILIDAD DE OFERTAS, DECLARACIÓN DE DESERCIÓN DE LA LICITACIÓN Y DE LAS MODIFICACIONES DE PLAZOS DEL CRONOGRAMA.

El Hospital San Juan de Dios de Curicó declarará inadmisibles las ofertas cuando determine que éstas no se ajustan a los requerimientos señalados en las presentes bases de licitación, la ley N° 19.886, y su Reglamento.

Asimismo, declarará inadmisibles una o más ofertas cuando se presenten en este procedimiento de contratación ofertas simultáneas respecto de un mismo bien o servicio por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionadas entre sí.

En el caso anterior, sólo se considerará para la evaluación, la oferta más conveniente, **entendiendo para estos efectos, que será la oferta más conveniente, la oferta más económica**, (salvo que se trate de oferta riesgosa o temeraria de conformidad con lo estipulado



en el art. 61 del Reglamento de la Ley 19.886 y a lo estipulado más adelante) presentada por el grupo empresarial o las relacionadas entre sí, y declarará inadmisibles las demás.

El Hospital, podrá declarar inadmisibles las ofertas que considere riesgosas o temerarias, esto es, aquellas ofertas cuyo precio esté significativamente por debajo del promedio de las otras propuestas o de los precios de mercado, sin que el oferente justifique documentadamente en las especificaciones técnicas como se cumplirán los requisitos del contrato.

Se considerará que la justificación no es suficiente si está incompleta, si está basada en superposiciones o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica o económica, o que el precio compromete el cumplimiento del contrato.

Asimismo, serán rechazadas las ofertas si el precio ofertado es resultado del incumplimiento de normativas sociales, laborales y medioambientales o conductas que vulneran la libre competencia.

Para la declaración de inadmisibilidad, se seguirá el procedimiento señalado en el artículo 61 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

Declarará desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, cuando todas las presentadas no fueran admisibles, o bien, cuando estas no resulten convenientes a los intereses de la institución. En ambos casos, la declaración será por resolución fundada.

El Mandante podrá modificar las etapas y plazos del cronograma de actividades detallado en las bases administrativas, mediante el acto administrativo correspondiente.

Asimismo, podrá aumentar el plazo de adjudicación de la presente licitación, cuando ésta no se realice dentro del término señalado lo que será informado mediante acto administrativo fundado publicado en el sistema de información.

CAPÍTULO II:

DE LA LICITACIÓN.

ARTÍCULO N° 11: MODALIDAD DE LA PROPUESTA Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

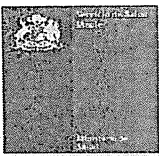
El presente proceso licitatorio se adjudicará al proveedor que por línea obtenga el más alto puntaje conforme a los criterios de evaluación establecidos en las presentes bases.

Las ofertas deberán presentarse en formato electrónico a través del portal www.mercadopublico.cl. No se aceptarán ofertas presentadas por otro conducto, salvo las excepciones legales establecidas en el artículo 115° del Reglamento de la Ley N° 19.886. Para estos últimos efectos, los oferentes deberán hacer entrega de sus antecedentes, en los plazos y condiciones establecidos en las presentes bases, en sobre cerrado, con indicación de ID y nombre de la licitación, en la Oficina de Partes del Hospital San Juan de Dios de Curicó, ubicada en ARCHIPIÉLAGO JUAN FERNÁNDEZ #1890-CURICÓ, en los siguientes horarios: lunes a jueves 08.30 a 17.00 hrs. y viernes 08.30 a 16.00 hrs.

ARTÍCULO N° 12: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

La presente licitación se desarrollará conforme a los plazos que para sus diversas etapas se establecen en el siguiente cronograma, contados desde la fecha de publicación de las bases en el portal www.mercadopublico.cl.

ACTIVIDAD	PLAZO
Fecha de Publicación de las Bases	Dentro del segundo día hábil contado desde la fecha de la Resolución aprobatoria de las bases de licitación.



Cierre de recepción de Ofertas	10 días corridos contados a partir de la fecha de publicación del llamado a licitación en el Portal www.mercadopublico.cl , conforme a lo establecido en el Artículo 46º del Reglamento de la Ley N°19.886, por tratarse de una contratación igual o superior a 1000 UTM e inferior a las 5.000 UTM . La recepción de las ofertas no podrá vencer en días inhábiles, ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las 15.00 horas.
Consultas	Hasta el tercer día corrido contado desde la publicación del llamado a licitación en el Portal de Mercado Público.
Respuestas	Hasta el segundo día corrido contado desde el cumplimiento del plazo para efectuar consultas.
Acto de apertura electrónica de ofertas	Hasta el segundo día corrido posterior a la fecha de cierre de recepción de ofertas.
Plazo de evaluación de ofertas	Hasta el vigésimo día hábil , contado desde la apertura electrónica de ofertas.
Fecha de Adjudicación	Hasta el décimo día hábil , contado desde el cumplimiento del plazo de evaluación de ofertas, sin perjuicio del aumento que pueda existir.
Fecha Estimada de celebración del contrato	Hasta el trigésimo día hábil contado luego de las 24 horas transcurridas de la fecha de publicación de la resolución de adjudicación en el portal de mercado público.

Los plazos establecidos en la tabla anterior son de días corridos, salvo que se indique que son hábiles.

NOTA: En todos los casos de fecha de cierre y cumplimiento de plazos, no podrán vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

ARTÍCULO N°13: SERIE DE CONSULTAS Y RESPUESTAS.

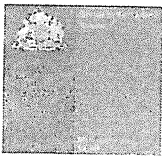
Las Consultas de carácter técnico y administrativo, deberán hacerse por escrito, en idioma español, en forma exclusiva a través de la opción Foro del Sistema de Información Mercado Público y en el plazo estipulado para estos efectos en el calendario fijado en las presentes bases administrativas. Esta opción estará habilitada en el Sistema de Información.

La entrega de respuestas, modificaciones y/o aclaraciones se realizarán en el plazo establecido en el cronograma de actividades de la presente licitación, y serán publicadas a través de la ventana habilitada para estos efectos en el portal Mercado Público y formarán parte integrante de las presentes bases administrativas.

ARTÍCULO N°14: DE LOS PARTICIPANTES.

Podrán participar y presentar ofertas todas las personas naturales y jurídicas que tengan interés, salvo que no se encuentren habilitados de conformidad a lo que se detalla en el artículo siguiente.

También podrán participar conjunto de empresas de menor tamaño, sea que se trate de personas naturales o jurídicas que se unan para presentar una oferta en conformidad con lo señalado en el Art. 180 del reglamento de la Ley 19.886. Esta unión deberá constituirse exclusivamente para el proceso de compra en particular, su vigencia no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo su renovación o prórroga, según corresponda, y deberá materializarse a través de escritura pública, la que se debe adjuntar al momento de ofertar. Sin



embargo, cuando se trate de licitaciones inferiores a 1.000 UTM el acuerdo en que conste la unión podrá materializarse por instrumento público privado.

En este instrumento, los proveedores deberán establecer la solidaridad los integrantes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad Licitante, y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes para representarlos en conjunto.

ARTÍCULO N° 15: INHABILIDADES Y PROHIBICIONES.

15.1 INHABILIDADES PARA OFERTAR

Los oferentes deberán encontrarse inscritos y hábiles en el Registro de Proveedores a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Los oferentes no podrán incurrir en las inhabilidades o prohibiciones señaladas en el inciso primero y en el inciso sexto, del artículo 4° y artículo 35 quáter de la Ley N° 19.886, y en las demás normas que contemplen inhabilidades especiales, las que son señaladas en el formulario de declaración jurada de requisitos para ofertar disponible en la plataforma de mercado público.

Para dichos efectos, los oferentes deberán firmar en línea la Declaración Jurada de Requisitos Para Ofertar, que se generará automáticamente en el portal www.mercadopublico.cl.

El incumplimiento a la exigencia señalada precedentemente, es decir, el no completar la declaración jurada en línea, configurará un incumplimiento, por ende, la oferta será declarada inadmisibles, y no será parte del proceso de evaluación de ofertas.

Tratándose de una UTP, las causales de inhabilidad establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la Unión Temporal de Proveedores individualmente considerados.

En caso de afectar una causal de inhabilidad a un integrante de la UTP, ésta deberá decidir si continuará el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o se desiste de su participación en el respectivo proceso.

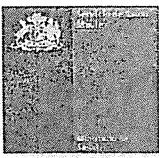
Una vez iniciado el proceso de contratación, el oferente deberá cumplir con la prohibición establecida en el artículo 35 ter de la Ley N° 19.886, esto es, no podrá mantener comunicación, como participante o interesado en el referido proceso, o como eventual interesado o participante en él, con las personas que desempeñen funciones en el organismo licitante que participen en el proceso de adjudicación, independientemente de su calidad jurídica, en lo referido directa o indirectamente a tal proceso, salvo que se realice a través del Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, y en la forma establecida en las bases de licitación, que asegure la participación e igualdad de todos los oferentes.

15.2 INHABILIDADES PARA CONTRATAR.

No podrán contratar con el mandante aquellas personas que estén inhabilitadas, con prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado por haber sido condenados en virtud de lo dispuesto en la ley N° 20.393, que Establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los delitos de Lavados de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho que indica.

Tampoco podrán contratar aquellas personas condenadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 letra d) del decreto ley N° 211, de 1973.

No podrán contratar con el Estado las personas que se encuentren afectados por la inhabilitación para contratar con el Estado, contemplada en el artículo 33 de la ley N° 21.595, sobre delitos económicos.



Finalmente, no podrán contratar con este Organismo, las personas que les afecten las inhabilidades establecidas en los artículos 4 y 35 quáter de la Ley 19.886.

En caso que la empresa que obtenga la licitación o celebre convenio, registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

Ocurrido esto, se exigirá que la empresa contratada proceda a dichos pagos y presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

ARTÍCULO N°16: PLAZO DE LA CONTRATACIÓN.

El plazo de duración del “SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ” será de **veinticuatro (24) meses**, o hasta el total consumo del presupuesto asignado a este servicio, con todo si al término de los 24 meses aún queda presupuesto, se entenderá que el contrato se encuentra vigente hasta su completo consumo, contados desde la completa tramitación de la resolución aprobatoria del Contrato, lo que podrá ser verificado vía portal mercado público.

ARTÍCULO N°17: OFERTA ECONÓMICA.

Los oferentes deberán presentar su propuesta económica a través del Sistema de Información www.mercadopublico.cl, expresados en moneda nacional y en valores netos.

Las únicas ofertas económicas válidas, serán las presentadas a través del Sistema de Información www.mercadopublico.cl portal Mercado Público. No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases Administrativas.

El oferente debe subir al portal el FORMULARIO ECONÓMICO, (FORMULARIO N°3), con el fin de establecer los precios netos de los productos licitados.

El valor total para publicar a través del Sistema de Información www.mercadopublico.cl, será el “**VALOR TOTAL NETO**” de la descripción o servicio” informado en el FORMULARIO N°3.

Ante eventuales diferencias de precios entre las ofertas entregadas en FORMULARIO ECONÓMICO, (FORMULARIO N°3) y la oferta económica ingresada en la línea del Sistema de Información www.mercadopublico.cl, será la oferta económica ingresada en el FORMULARIO N°3 la que primará en las siguientes etapas del proceso y en la eventual adjudicación.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las medidas necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas.

Las eventuales diferencias que puedan existir entre los documentos económicos presentados, revestirán un carácter formal y no constituirán un error esencial que afecte la validez de la misma, en la medida que se pueda llegar a ese valor mediante una simple operación aritmética.

ARTÍCULO N°18: DE LAS OFERTAS.

Se deja expresa constancia que el proveedor es responsable por el correcto ingreso de su oferta. El solo hecho de participar de esta licitación implica la aceptación de la totalidad de las cláusulas, formularios y todo aquel documento que sea parte integrante de las presentes bases administrativas y técnicas.



Los oferentes no podrán, para un mismo proceso licitatorio, ofertar de forma individual y a través de Unión Temporal de Proveedores. Si así ocurriera, las ofertas serán declaradas inadmisibles.

Las ofertas deberán ser serias, puras y simples, ajustadas al ordenamiento jurídico nacional y a los documentos que integran el proceso de compras.

Se permite que un mismo proveedor presente más de una oferta, debiendo dar cumplimiento a todas las exigencias establecidas en las bases, por cada oferta presentada.

Respecto al ingreso de Ofertas en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl portal Mercado Público:

El oferente deberá ingresar en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl, los documentos solicitados: ANTECEDENTES DEL PROPONENTE PARA OFERTAR, los FORMULARIOS, más los documentos necesarios para la evaluación de su oferta. Además, el oferente deberá ingresar su oferta económica exclusivamente en la página www.mercadopublico.cl hasta la fecha y hora de cierre de recepción de ofertas, de acuerdo con los plazos señalados en Cronograma de Actividades de las presentes bases administrativas.

Se recomienda que el formato de los archivos a adjuntar con la documentación requerida, sean del paquete MS Office (Word, Excel, PowerPoint) compatible con la versión 2013 o inferior, formato PDF y/o imágenes en formato JPG y GIF. Para facilitar el ingreso de la documentación al Sistema de Información, se sugiere evitar el ingreso de múltiples archivos por separado, los cuales pueden ser agrupados en un sólo documento contenedor de formato (Comprimido).

ARTÍCULO N°19: VIGENCIA DE LA OFERTA.

La oferta presentada por los proveedores deberá señalar claramente una vigencia por un período de 120 días corridos, a partir del cierre del plazo para presentarlas, previendo eventuales inconvenientes en la adjudicación, tales como el desistimiento del primer adjudicado o no entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Si dentro de este plazo no se pudiese efectuar la adjudicación, el Hospital solicitará a los oferentes, antes de la fecha de su expiración, la extensión del período de validez de las ofertas y de las respectivas garantías de seriedad de la oferta.

ARTÍCULO N°20: ANTECEDENTES DEL PROPONENTE PARA OFERTAR.

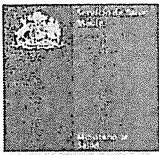
Los antecedentes que se señalan a continuación deberán ser presentados a través del portal mercado público y son los siguientes:

Persona Natural.

- Fotocopia de Cédula de Identidad.
- Fotocopia de Iniciación de Actividades en SII.
- **FORMULARIO 1:** PRESENTACIÓN DEL OFERENTE.
- **FORMULARIO 3:** OFERTA ECONÓMICA (obligatorio y excluyente)
- **FORMULARIO 4:** OFERTA TÉCNICA (obligatorio y excluyente)
- **FORMULARIO 5:** DECLARACIÓN PROGRAMAS DE INTEGRIDAD
- **FORMULARIO 6:** DECLARACIÓN DEUDAS VIGENTES CON TRABAJADORES
- **FORMULARIO 7:** DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES
- **FORMULARIO 8:** GRUPO EMPRESARIAL O EMPRESAS RELACIONADAS

Persona Jurídica.

- Fotocopia del RUT de la Empresa.
- Fotocopia de Cédula de Identidad del Representante Legal.
- Certificado de Vigencia de la Sociedad.
- Certificado de vigencia de poderes del representante legal y escritura pública donde conste otorgamiento de poderes.
- **FORMULARIO 1:** PRESENTACIÓN DEL OFERENTE.



- **FORMULARIO 3:** OFERTA ECONÓMICA (obligatorio y excluyente)
- **FORMULARIO 4:** OFERTA TÉCNICA (obligatorio y excluyente)
- **FORMULARIO 5:** DECLARACIÓN PROGRAMAS DE INTEGRIDAD
- **FORMULARIO 6:** DECLARACIÓN DEUDAS VIGENTES CON TRABAJADORES
- **FORMULARIO 7:** DECLARACIÓN JUARADA DE INHABILIDADES
- **FORMULARIO 8:** GRUPO EMPRESARIAL O EMPRESAS RELACIONADAS

Nota: Si el oferente está inscrito en el Registro de Proveedores no requiere enviar por el portal la documentación solicitada que se encuentra adjuntada en dicha plataforma, EXCEPTO FORMULARIO N°s 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

ARTÍCULO N°21: DE LA EXIGENCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES.

Los oferentes deberán estar inscritos en el Registro de proveedores a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública y encontrarse habilitados para participar en él, para poder participar de cualquier procedimiento de contratación y suscribir los contratos definitivos.

CAPÍTULO III

GARANTÍAS.

ARTÍCULO N°22: REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODA GARANTÍA

El documento de garantía que se exige en la presente licitación podrá otorgarse de manera física o electrónica y deberá tener el carácter de irrevocable, a la vista, y a primer requerimiento expresada en pesos chilenos o UF y deberá ser extendido a nombre del Hospital San Juan de Dios de Curicó, RUT: 61.606.903-9.

En caso de ser extendida de forma electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 Sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

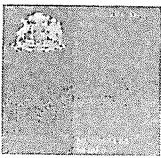
La garantía electrónica, debe adjuntarse en la oferta ingresada a través de la plataforma de mercado público.

La garantía física, deberá ser enviadas a Oficina de Partes del Hospital San Juan de Dios de Curicó, ubicadas en Calle Archipiélago Juan Fernández N°1890, Curicó.

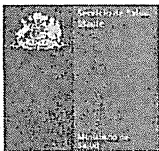
ARTÍCULO N°23: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

Los oferentes deberán entregar documento de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, que deberá tener las siguientes características:

BENEFICIARIO	Hospital San Juan de Dios de Curicó, RUT: 61.606.903-9
CARACTERÍSTICAS	La garantía deberá ser pagadera a la vista, tener el carácter de irrevocable y a primer requerimiento.
VIGENCIA MÍNIMA	Este documento tendrá vigencia de ciento veinte (120) días corridos posterior al término del contrato (fecha que será informada en contrato firmado por ambas partes, proveedor adjudicado y Director del Hospital San Juan de Dios de Curicó, o quien le subrogue). La no entrega de este documento por parte del oferente adjudicado facultará al Hospital San Juan de Dios de Curicó a efectuar una readjudicación o desestimación de la presente licitación.
EXPRESADA EN	Pesos chilenos o UF, en caso de ser en UF deberá indicar su equivalencia en pesos.



MONTO	Corresponde al 5% del precio final neto del contrato que se suscriba con el proveedor adjudicado. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el art. 61 del reglamento de la Ley de compras respecto a las ofertas riesgosas o temerarias
PLAZO DE ENTREGA:	Hasta el décimo día corrido posterior a la publicación de la resolución que aprueba la adjudicación.
GLOSA	Garantizar fiel y oportuno cumplimiento de contrato de la licitación ID 4465-2-LP25.
DEVOLUCIÓN	La Garantía se devolverá al adjudicatario a los (120) días corridos, posteriores a la expiración del contrato.
COBRO DE DOCUMENTO DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	<p>El documento de fiel y oportuno cumplimiento del contrato se hará efectivo si el proveedor adjudicado:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Incumple desde el punto de vista económico, no respetando los precios presentados en su oferta económica, y con previo informe del administrador del contrato.b) Incumple desde el punto de vista técnico, cuando el producto y/o servicio no correspondan a la calidad ofertada, previo informe de administrador del contrato y/o referente técnico.c) Incumple desde el punto de vista administrativo, cuando no dé cumplimiento a la entrega de documentos contemplados en estas bases, o no respete los plazos para entregarlos de acuerdo a informe de administrador del contrato.d) No paga las multas cursadase) Cae en causal de término anticipado de contrato de acuerdo con el ARTÍCULO que trata: <u>TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO</u>, solo en los casos en que el término anticipado sea imputable al proveedor.f) Incumple obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores <p>El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del proveedor.</p> <p>La garantía se hará efectiva administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que el Hospital pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios</p>
Restitución de la Garantía de Fiel Cumplimiento	En el caso de que el Hospital San Juan de Dios de Curicó haga cobro efectivo de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato producto de un incumplimiento y en forma posterior al acto administrativo que autoriza dicha acción, el proveedor adjudicatario tendrá un plazo de 10 días hábiles para restituirla en igualdad de términos o condiciones de la anterior, observando el 5% del precio final neto adjudicado para el primer o segundo año, según corresponda.



APERTURA, EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN.

ARTÍCULO N°24: PROCESO DE APERTURA ELECTRÓNICA.

La apertura de las ofertas se efectuará electrónicamente de acuerdo con las condiciones establecidas en el cronograma etapas y plazos de la ficha electrónica de la licitación en el portal de mercado público.

El acto de apertura electrónica estará a cargo de un Ejecutivo de Licitaciones del Departamento de Adquisiciones.

Durante el acto se verificará que las ofertas, en su presentación, cumplan con los requisitos exigidos en las Bases, en cuanto a tiempo y forma. La falta de presentación de cualquiera de los antecedentes requeridos será causal suficiente para no considerar la propuesta dentro del proceso de evaluación y adjudicación.

Quedará constancia en acta de apertura electrónica, de la individualización de las ofertas que sean rechazadas en el acto de apertura.

Con todo, se deja constancia que, la falta de antecedentes técnicos y económicos como la inobservancia de requisitos de fondo, provocará la ineficacia de la propuesta en la medida en que se constate que la omisión tipificada causa desmedro a los derechos del Estado, reste transparencia al proceso o rompa el principio de igualdad de los licitantes en forma que la conducta infractora privilegie a uno de ellos en perjuicio de los demás, esto es, signifique una ventaja indebida a su favor en ellos, o bien, la falta u omisión hagan imposible llevar a cabo el proceso de evaluación de las ofertas.

Los oferentes podrán efectuar observaciones al acto de apertura dentro de las 24 horas siguientes a este hecho. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información.

ARTÍCULO N°25: DE LA CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN EVALUADORA.

De acuerdo con lo estipulado en el Artículo N°54 Inc. 4° del Decreto Supremo N°661, del 03 de junio 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, para la evaluación de las ofertas se conformará una comisión evaluadora integrada por cinco (5) funcionarios públicos pertenecientes al Hospital San Juan de Dios de Curicó.

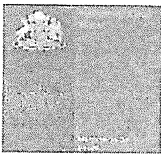
La Comisión Evaluadora estará conformada por los siguientes miembros, todos funcionarios del Hospital San Juan de Dios de Curicó:

- Jefe Depto. de Adquisiciones, o quien le subrogue.
- Subdirector Administrativo, o quien le subrogue.
- Jefe Depto. de Finanzas, o quien le subrogue.
- Subdirector de Eficiencia Hospitalaria o quien le subrogue.
- Jefe Depto. Satisfacción Usuaría, o quien le subrogue

ARTÍCULO N°26: CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Se establecen los siguientes criterios de evaluación y selección de las ofertas:

CRITERIOS	SUBCRITERIOS	PONDERACIÓN
A) EVALUACIÓN ECONÓMICA	SIN SUBCRITERIO	50%
B) EVALUACIÓN TÉCNICA	B.1) Experiencia del oferente	25%
	B.2) Plazo de implementación	20%
C) EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA	C.1) Cumplimiento Requisitos Formales	3%



	C.2) Acreditación existencia de programas de Integridad y ética empresarial	2%
--	---	----

Para efectos de cálculos y/u operaciones matemáticas de números decimales, estos se llevarán a cabo con todos sus decimales. Pero para efectos de visualización, todos los valores serán expresados con dos (2) decimales. Para el desarrollo de estos cálculos, la herramienta a utilizar será bajo el formato Excel.

Dicho lo anterior, el proveedor adjudicado será el que obtenga el mayor puntaje final, considerando los dos (2) decimales.

ARTÍCULO N°27: MODO DE EVALUACIÓN.

A) EVALUACIÓN ECONÓMICA (PONDERA 50%):

El oferente con menor precio obtendrá la máxima calificación y a todos los demás se les asignará puntaje en forma decreciente según la siguiente formula:

$$Puntaje\ oferta\ economica = \frac{Valor\ oferta\ más\ economica}{valor\ oferta\ (i)} \times 100$$

Siendo oferta (i) el valor de la oferta evaluada.

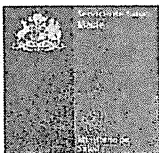
Así mismo, cuando el precio de la oferta presentada por un Oferente sea menor al 50% del precio presentado por el Oferente que le sigue, y se verifique por parte de la Entidad Licitante que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, la Entidad Licitante podrá a través de una resolución fundada, adjudicar esa oferta, solicitándole una ampliación de las garantías de fiel cumplimiento, hasta por la diferencia del precio con la oferta que le sigue. En caso de que esta ampliación de garantía no fuere aceptada por el Oferente en cuestión, el Hospital podrá readjudicar a la oferta que le siga inmediatamente.

B) EVALUACIÓN TÉCNICA (PONDERA 45 %):

B.1) EXPERIENCIA DEL OFERENTE (20%):

El oferente deberá certificar experiencia en la prestación del servicio de whatsapp y servicio de asistente virtual inteligente chatbot con empresas públicas o privadas, a través de órdenes de compra con recepción conforme o contratos firmados por las partes, con las cuales han tenido o tienen contratos vigentes durante los últimos 36 meses (contados a partir de la fecha de publicación). La evaluación se realizará de acuerdo con el siguiente recuadro:

Evaluación oferta técnica		
Critero	Tiempo	Puntaje
Experiencia en la prestación del servicio	Oferente presenta 7 o más contratos firmados por las partes u órdenes de compra con recepción conforme	100 puntos
	Oferente presenta entre 6 y 4 contratos firmados por las partes u órdenes de compra con recepción conforme	60 puntos
	Oferente presenta entre 3 y 1 contratos firmados por las partes u órdenes de compra con recepción conforme	40 puntos
	Oferente no presenta Ningún contrato	0 puntos



B.2) PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN (15%):

Corresponde al plazo que el oferente indique en el Formulario N°4, a partir de la fecha de la resolución que aprueba el contrato y será evaluado según la siguiente tabla:

Plazo de Implementación	Puntaje
De 1 a 15 días corridos	100
De 16 a 20 días corridos	75
De 21 a 25 días corridos	50
26 días corridos y más	Oferta Inadmisible

C) EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA (PONDERA 5%):

C.1) CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES (3%):

Corresponde a la presentación, a través del portal, de todos los documentos solicitados en las presentes bases de licitación.

La asignación de puntaje para este criterio será realizada de acuerdo con la siguiente tabla:

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES ADMINISTRATIVOS	PUNTAJE
Presenta toda la información requerida en las bases en tiempo y forma oportuna	100
Presenta oferta con antecedentes administrativos, técnicos y económicos de carácter subsanable observados y enmendados en tiempo y forma.	20

C.2) ACREDITACIÓN EXISTENCIA DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL (2%):

Se evaluará la acreditación de la existencia de programas de integridad y ética empresarial, el que debe ser efectivamente conocido y aplicados por su personal, lo que deberá ser declarado en FORMULARIO N° 4.

Se entiende por programas de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

Se evaluará de la siguiente forma:

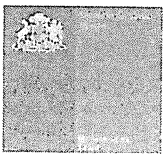
CRITERIO	PUNTAJE
Acredita la existencia de programas de integridad y ética empresarial efectivamente conocido y aplicado por su personal.	100
No acredita la existencia de programas de integridad o no acredita que sea conocido y aplicado por su personal.	0

Nota: Para proceder a la evaluación, el oferente debe acompañar el programa, y debe acreditar que es conocido y aplicado por su personal.

ARTÍCULO N°28: ERRORES U OMISIONES DETECTADOS DURANTE LA EVALUACIÓN.

Durante la etapa de evaluación, el Hospital podrá solicitar a los oferentes:

1. Que salven errores u omisiones formales en que ha incurrido. No se considera error formal errores en el precio de la oferta.
2. La presentación de certificaciones o antecedentes que hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se



- hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas y,
3. La presentación de certificaciones o antecedentes que se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación de estas.

Estas rectificaciones de errores u omisiones no pueden conferir una situación de privilegio respecto de los demás competidores.

Estas solicitudes se harán en los casos en que los criterios de evaluación contemplen expresamente como sanción para la falta de información, la asignación de una determinada nota o calificación en el criterio que corresponda.

Dicha solicitud se hará a través del foro de aclaraciones de oferta del portal del Mercado Público. El plazo fatal para presentar respuesta por parte del proveedor será de 48 hrs. Esta subsanación será sancionada en el criterio de evaluación correspondiente

Transcurrido el plazo indicado anteriormente, sin que exista una subsanación de error u omisión, se declarará inadmisibles las ofertas.

ARTÍCULO N°29: RESOLUCIÓN DE EMPATE.

Si al momento de evaluar, se produjese un empate en el total de la ponderación, se desempatará a partir de los siguientes criterios en orden de aplicación sucesiva y excluyente:

- 1º. El oferente mejor evaluado en **EVALUACIÓN ECONÓMICA.**
- 2º. El oferente mejor evaluado en **EXPERIENCIA DEL OFERENTE.**
- 3º. El oferente mejor evaluado en **PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.**
- 4º. El oferente mejor evaluado en **CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES.**
- 5º. El oferente mejor evaluado en **ACREDITACIÓN EXISTENCIA DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL**

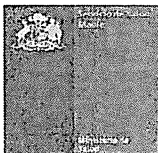
En el eventual caso que persista el empate resultará adjudicada la oferta que haya sido ingresada primero al portal www.mercadopublico.cl.

ARTÍCULO N°30: DEL INFORME DE LA COMISIÓN EVALUADORA

De acuerdo con lo estipulado en el Artículo N°57 del Decreto N°661, de 03 de junio de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N°250, de 2004, el evaluador elaborará un informe que deberá referirse a las siguientes materias:

1. Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.
2. Las ofertas que deben declararse inadmisibles por no ajustarse a los requerimientos señalados en las Bases de licitación, la Ley de Compras o su reglamento; o por corresponder a empresas relacionadas o pertenecientes a un mismo grupo empresarial, en conformidad al artículo 60 de este reglamento.
3. La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la comisión evaluadora determinare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Entidad licitante.
4. La asignación de puntajes a las ofertas, por cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
5. La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

La Comisión Evaluadora propondrá al Director del Hospital San Juan de Dios de Curicó adjudicar la propuesta que presente la combinación más ventajosa de acuerdo con el puntaje ponderado de todos los criterios de evaluación descritos en las presentes bases. Este análisis se realizará por cada línea.



La Comisión Evaluadora también podrá proponer declarar desierto el proceso, en caso de que las ofertas presentadas no sean convenientes para los intereses del Hospital San Juan de Dios, o si ninguna de ellas resulta admisible por no cumplir los requisitos solicitados en las bases de licitación.

ARTÍCULO N°31: ADJUDICACIÓN Y READJUDICACIÓN.

ARTÍCULO N° 31.1. ADJUDICACIÓN.

Aprobada la Proposición de Adjudicación por el Director del Hospital San Juan de Dios, o por quien le subrogue, se dictará la Resolución Fundada, que se publicará en el Sistema de Información dentro del plazo de 24 horas contadas desde su dictación.

La Resolución de Adjudicación se entenderá notificada por todos los participantes del proceso 24 horas después de su publicación en el Sistema de Información.

La adjudicación se realizará dentro de los plazos establecidos en el cronograma de la licitación, el que se podrá aumentar cuando no se realice dentro del término señalado lo que será informado mediante acto administrativo fundado publicado en el sistema de información. Los supuestos para ampliar este plazo son:

- Cuando la Comisión Evaluadora del Hospital San Juan de Dios de Curicó no pueda sesionar en las fechas establecidas.
- Debido a Catástrofe o evento de fuerza mayor calificado por el Sr. Director o por autoridad competente.
- Imposibilidad de Adjudicar el proceso, debido a ausentismo justificado por escrito de los integrantes de la comisión evaluadora.
- Cuando la entidad licitante o la comisión evaluadora requiera de un mayor plazo para el análisis técnico y/o administrativo de las ofertas como consecuencia de la solicitud de antecedentes (según el Art. N°58 del Reglamento) o respuesta a preguntas efectuadas para clarificar las mismas.
- Cuando a causa de la envergadura y complejidad de la licitación la entidad licitante o la comisión evaluadora requiera de mayor tiempo para analizar las propuestas allegadas al proceso licitatorio.
- Cuando ocurra otro hecho debidamente fundado.

La Resolución de adjudicación deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en estas Bases, hayan permitido al adjudicatario obtener la calificación de oferta más conveniente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 55 del Reglamento de la Ley N° 19.886, aprobado por Decreto Supremo N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, señalando las notas que obtuvo en cada uno de ellos.

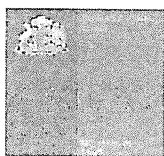
Las consultas y/u observaciones respecto de la adjudicación podrán ser remitidas desde la fecha de publicación del acto administrativo de adjudicación en el Sistema de Información de Compras Públicas, a través del aplicativo de gestión de reclamos disponibles en la página web www.mercadopublico.cl.

ARTÍCULO N° 31.2: READJUDICACIÓN.

Las presentes bases administrativas contemplan la facultad del director del Hospital San Juan de Dios de Curicó o quien le subrogue, de readjudicar la presente licitación, dentro del plazo de 90 días corridos contados desde la adjudicación de la licitación en el portal de Mercado Público.

Se readjudicará al proponente que siga en la evaluación, en los siguientes casos:

- a) Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato, o no concurre a suscribirlo



- b) Si no cumpliera con la presentación de los documentos necesarios para contratar
- c) Si no cumple con la obligación de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado dentro del plazo establecido.

Si el proveedor readjudicado no cumpliera con los requisitos de la presente licitación, se procederá a dejar desierto el proceso licitatorio correspondiente, mediante una resolución fundada del Director del Hospital San Juan de Dios de Curicó.

Además, se deja establecido que, sólo se readjudicará cuando las ofertas presentadas por los proponentes que siguen en puntaje de evaluación sean convenientes para los intereses de la institución.

ARTÍCULO N°32: DESERCIÓN.

Tal como ya se ha establecido, si no se presentan ofertas, si las presentadas no fueran admisibles, o bien, cuando estas no resulten convenientes a los intereses de la institución, se declarará desierta la licitación. En ambos casos, la declaración será a través de resolución fundada.

CAPÍTULO V

DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°33: SUSCRIPCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Por tratarse de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación si la adjudicación es inferior a 1.000 UTM, el Hospital podrá formalizar la presente contratación a través de la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del oferente adjudicado. Lo anterior de conformidad al artículo N°117 del Decreto N°661 del 3 de junio 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. Cuando la adjudicación es igual o superior a las 1000 UTM, el oferente adjudicado deberá suscribir contrato con el Hospital San Juan de Dios de Curicó, Dado que el monto de la presente licitación pública supera las 1.000 UTM, el contrato se gestionará en oficina de Asesor Jurídico del Hospital San Juan de Dios de Curicó.

En los casos en que sólo se emita orden de compra, ésta hará las veces de contrato y le será aplicable todo lo señalado en las presentes Bases Administrativas que hagan referencia a "contrato", en lo que sea pertinente, y la vigencia comenzará a regir desde la aceptación de la primera orden de compra.

El oferente readjudicado tendrá un plazo de 3 días corridos para proceder a la firma del contrato.

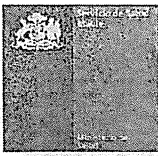
Para todos los efectos legales, las partes constituyen su domicilio en la ciudad de Curicó, Región del Maule.

33.1 CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se entenderá cumplido cuando haya realizado a total conformidad la totalidad de la prestación. Esta última será constatada de la forma indicada en el artículo 36 de las presentes bases.

ARTÍCULO N°34: ANTECEDENTES DEL OFERENTE PARA CONTRATAR

El oferente inscrito en el registro de proveedores, no requiere entregar los documentos que se solicitan a continuación, si estos se encuentran adjuntos y actualizados en el sistema de información de mercado público.



En el caso que el oferente adjudicado NO posea alguno de estos documentos en la plataforma, deberá entregarlos a la unidad requirente en un plazo no superior a los cinco días desde la publicación de la Resolución de Adjudicación en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

La no entrega de estos documentos por parte del oferente adjudicado, facultará al Hospital San Juan de Dios de Curicó, a efectuar una readjudicación o desestimación de la presente licitación y cobro del documento de seriedad de oferta.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Hospital San Juan de Dios de Curicó considere que han existido razones suficientes, podrá ampliarse el plazo señalado anteriormente, ya sea de oficio o a petición de parte, lo que deberá autorizarse a través de resolución fundada.

Para la elaboración del respectivo contrato, el adjudicatario deberá presentar la documentación que más adelante se especifica, salvo que se hubiese presentado en la oferta supuesto en el cual no será necesario volver a adjuntar documentación, o ésta se encuentre publicada en el Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, en forma completa y actualizada:

1. PERSONA JURÍDICA:

En caso de ser el adjudicatario persona jurídica, deberá presentar:

- Fotocopia del RUT de la persona jurídica y del Representante Legal;
- Copia autorizada de escritura de constitución de la sociedad y sus estatutos cuando proceda.
- Certificado de vigencia de la sociedad, con fecha de emisión no superior a 30 días.
- Certificado de vigencia de poder del Representante Legal y escritura pública donde conste otorgamiento de poderes, con una antigüedad no superior a 30 días corridos contados desde la fecha de notificación de la adjudicación. Cuando se trate de sociedades inscritas en el Registro de Comercio, deberá presentar certificado de poderes emitido por el Conservador de Bienes Raíces respectivo. Cuando se trate de empresas constituidas electrónicamente, deberá presentar además del certificado de poderes, el Certificado de Vigencia de Estatutos y Certificado de Anotaciones.
- Formulario 2: DATOS PARA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA
- Formulario 6: DECLARACIÓN DEUDAS VIGENTES CON TRABAJADORES.
- Formulario 7: DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES.
- Formulario 8: GRUPO EMPRESARIAL O EMPRESAS RELACIONADAS

2. UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES:

- Antecedentes legales de la persona natural o jurídica designada como representante o apoderado común, y los de cada integrante de la Unión temporal

3. PERSONA NATURAL:

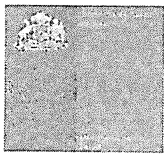
- Fotocopia de Cédula de Identidad
- Fotocopia de iniciación de actividades en SII.
- Formulario 2: DATOS PARA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA
- Formulario 6: DECLARACIÓN DEUDAS VIGENTES CON TRABAJADORES
- Formulario 7: DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES
- Formulario 9: GRUPO EMPRESARIAL O EMPRESAS RELACIONADAS

ARTÍCULO N°35: DOMICILIO

Para todos los efectos legales, las partes constituyen su domicilio en la ciudad de Curicó, Región del Maule.

ARTÍCULO N°36: REFERENTE TÉCNICO Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

REFERENTE TÉCNICO:



El referente técnico del presente proceso será el **JEFE DEPTO. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**, o quien lo subrogue, del Hospital San Juan de Dios de Curicó, quien deberá fiscalizar y controlar la calidad técnica de los productos.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:

El administrador del contrato será la **JEFE DE COMUNICACIONES**, o quien lo subrogue, quien deberá:

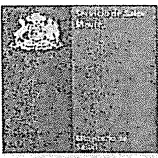
1. Llevar un registro en términos de cantidades adjudicadas y consumidas.
2. Monitorear constantemente el cumplimiento de lo estipulado en las bases de licitación y en el contrato bajo todo punto de vista.
3. Hacer el requerimiento oportunamente de una nueva licitación si el contrato suministro debe continuar o informar que no se requerirá un nuevo proceso.
4. Ser el vínculo entre la empresa y el Hospital San Juan de Dios de Curicó para el uso del contrato.
5. De ser necesario emitir un informe ante cualquier y eventual incumplimiento por parte del proveedor, el que deberá contener una relación clara de los hechos de manera cronológica, indicando fecha, hora y los fundamentos del incumplimiento, para solicitar a la Unidad de Administración de Contratos las multas que resulten procedentes, para que quede registrado en Plataforma de mercado público.
6. El administrador del contrato será quien elabore el informe correspondiente en caso de ser necesaria una modificación de contrato y/o una solicitud de prórroga del mismo de acuerdo a la normativa vigente.
7. La recepción conforme de los bienes y/o servicios adquiridos.
8. Una vez terminado el contrato, el administrador del contrato deberá emitir un informe final sobre la calidad, cumplimiento y eventuales incumplimientos del proveedor, el que deberá ser enviado a través del jefe de Comunicaciones o quien corresponda, a la Unidad de Administración de Contratos con copia al Departamento de Adquisiciones. Este informe quedará consignado como comportamiento contractual de los proveedores, para la próxima licitación.
9. De acuerdo con lo establecido en el artículo 131 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, el administrador del contrato deberá, en el plazo de 120 días corridos emitir un acto escrito de recepción o conformidad. Deberá comunicar al proveedor la fecha y el lugar en la que practicará la revisión del cumplimiento y recepción de la prestación a través de las siguientes vías: correo electrónico o los medios necesarios que el administrador del contrato considere pertinente para confirmar el cumplimiento del contrato.

ARTÍCULO N°36: DEL PRECIO DEL CONTRATO.

Los precios de los productos y/o servicios ofertados permanecerán fijos por los primeros doce (12) meses de vigencia del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor adjudicado podrá solicitar reajuste de precios por cada periodo de 12 meses cumplidos del contrato, realizándose éste según la variación del IPC acumulada del periodo correspondiente.

Si el proveedor no solicita el reajuste mediante correo dentro del mes N°13 del contrato, se entiende que renuncia a esta facultad.

Respecto al reajuste, se considerarán datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas INE y se hará efectivo a partir del mes siguiente de la publicación de la respectiva resolución exenta en el Portal Mercado Público.



ARTÍCULO N°37: DEL PAGO.

El pago será realizado por el Departamento de Finanzas del Hospital San Juan de Dios de Curicó, en un plazo de treinta (30) días corridos, a contar de la fecha en que la factura es aceptada.

Para efecto del proceso de pago de las facturas, el proveedor deberá realizar obligatoriamente lo siguiente:

- Aceptar la Orden de Compra en el Portal de Mercado Público.
- Incluir en la factura el número de la Orden de Compra.

De conformidad a lo señalado en la Ley N°21.722 de Presupuestos del Sector Público año 2025, Partida Ministerio de Salud, Glosa N°02 Asociada al Subtítulo 22 "Bienes y Servicios de Consumo", letra e) "Las Obligaciones devengadas de cada Servicio de Salud deberán ser pagadas en un plazo que no podrá exceder de 30 días, a contar de la fecha en que la factura es aceptada".

Previo al pago, el Hospital certificará la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos en el plazo establecido en el artículo 36.7 de las presentes bases.

Para proceder al pago, se requiere previamente que el Hospital registre en el Sistema de Información:

- a) La entrega de los bienes o la fecha de cumplimiento de la prestación de servicios, por parte del Proveedor, en el momento en que esto ocurra.
- b) La recepción conforme de los bienes y/o servicios adquiridos, por el administrador del contrato.

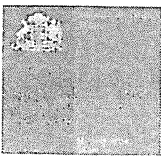
Si no hubiese conformidad con los bienes y/o servicios adquiridos, deberá registrarse los hechos en que se funda la disconformidad y acompañando documentos o antecedentes de respaldo de aquello. En este caso no se procederá al pago, sin perjuicio de la aplicación de otras medidas que correspondan.

El Hospital San Juan de Dios de Curicó tendrá un plazo de 8 días corridos para aceptar o rechazar la factura, contados desde su recepción. Pasado este plazo sin formular rechazo o aceptación se presumirá como irrevocablemente aceptada. Lo anterior en virtud de lo estipulado en el Artículo 3° de la Ley N°19.983, que Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura: "(...) se tendrá por irrevocablemente aceptada la factura si no se reclamara en contra de su contenido o de la falta total o parcial de la entrega de las mercaderías o de la prestación del servicio, mediante alguno de los siguientes procedimientos:

- i) *Devolviendo la factura y la guía o guías de despacho, en su caso, al momento de la entrega.*
- ii) *Reclamando en contra de su contenido o de la falta total o parcial de la entrega de las mercaderías o de la prestación del servicio, dentro de los ocho días corridos siguientes a su recepción. En este caso, el reclamo deberá ser puesto en conocimiento del emisor de la factura por carta certificada, o por cualquier otro modo fehaciente, conjuntamente con la devolución de la factura y la guía o guías de despacho, o bien junto con la solicitud de emisión de la nota de crédito correspondiente. El reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.*

"La factura también se tendrá por irrevocablemente aceptada cuando el deudor, dentro del plazo de ocho días señalado anteriormente, declare expresamente aceptarla, no pudiendo con posterioridad reclamar en contra de su contenido o de la falta total o parcial de entrega de las mercaderías o de la prestación del servicio, o del plazo de pago."

En caso de que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años, los primeros estados de pago producto del contrato deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el Contratista acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un plazo máximo de 6 meses.



Si eventualmente el proveedor recibiera un pago indebido, es decir, cuando por error material, aritmético o de hecho se efectúe un desembolso de fondos públicos a favor de un Proveedor que no tiene derecho para recibir dicho pago, o en una cuantía que excede la obligación establecida en el contrato u Orden de Compra respecto de bienes y/o servicios afectos a la Ley de Compras, quedará obligado a restituir las cantidades percibidas en exceso

El Hospital deberá requerir de oficio la restitución de los bienes en un plazo de treinta días hábiles desde que tomó conocimiento del pago indebido. Este requerimiento podrá efectuarse a través del Sistema de Información.

En caso de que el Proveedor no proceda a la restitución en el plazo solicitado, el hospital deberá informar dicha situación a la Dirección de Compras, para que inicie un procedimiento de suspensión, de conformidad a los artículos 160, numeral 9, y 161 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

ARTÍCULO N°38: GASTO DEL CONTRATO.

El Contrato deberá ser firmado por el Adjudicatario y remitido al Departamento de Asesoría Jurídica del Hospital San Juan de Dios de Curicó, en el plazo y condiciones establecidas en las presentes bases. El gasto asociado a dicho trámite será con cargo al proveedor adjudicado.

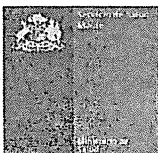
ARTÍCULO N°39: VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN E INICIO

La implementación del servicio comenzará a regir a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que apruebe el contrato y el servicio propiamente tal, comenzará una vez que la implementación se encuentre lista y con el V°B° del administrador del contrato, y tendrá una vigencia de 24 meses o hasta el total consumo del presupuesto asignado. No obstante, para efectos de lo señalado en artículo N°33 SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, se entenderá que el contrato comenzará a regir a partir de la aceptación de la respectiva orden de compra.

ARTÍCULO 40: TÉRMINO ANTICIPADO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

El Hospital San Juan de Dios de Curicó está facultado para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el oferente adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- a) Si se disuelve la empresa adjudicada.
- b) De existir incumplimiento por parte del adjudicatario de acuerdo con lo señalado en el ARTÍCULO N°41 que trata: DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO, de las presentes bases administrativas.
- c) En caso de que el producto presente problemas de calidad que transgreda severamente lo ofertado y adjudicado, o que no cumpla con los requisitos de calidad exigidos por la institución, previo informe del Referente Técnico y/o Administrador del Contrato.
- d) Otras causales señaladas en Artículo N°130 del decreto N°661, 03 de junio de 2024, del Ministerio de Hacienda:
 - 1) La muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratada.
 - 2) La resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el Proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
 - 3) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, de acuerdo a lo señalado en el 42 de las presentes bases de licitación.
 - 4) Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento de la relación contractual.
 - 5) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme a lo señalado en el artículo N°129 del reglamento.



- 6) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- 7) Las demás que se establezcan en la ley, o en las respectivas Bases de la licitación.

En caso de hacerse efectivo el término anticipado del contrato, éste surtirá efecto una vez notificado el acto administrativo que así lo disponga. La resolución fundada que lo determina será publicada en el Sistema de Información. Además, se realizará cobro del documento de garantía de fiel cumplimiento, sólo en los casos en que el término anticipado sea imputable al proveedor.

Con todo, cuando las medidas aplicadas en caso de incumplimiento no alcanzaren a cubrir los daños causados al Hospital, estará facultada para demandar la respectiva indemnización por daños y perjuicios.

PROCESO DE TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Etapa 1

Detectada una situación que amerite poner término anticipado del Contrato, el referente técnico y/o administrador del presente contrato, notificará inmediatamente de ello a la Unidad Administración de Contratos, vía memorándum o correo Institucional, adjuntando todos los antecedentes que sirven de sustento.

Etapa 2

Recibida dicha información, la Unidad Administración de Contratos analizará la situación y los antecedentes en un período de hasta 5 días hábiles.

Si el análisis realizado se determinase que no corresponde el "Termino Anticipado del contrato", esto se informará al referente y/o administrador del contrato. Por el contrario, si de los hechos informados se estima que procede el "Termino Anticipado del contrato", la Unidad Administración de Contratos enviará carta certificada a proveedor al domicilio señalado en el contrato, informando del "Termino Anticipado del contrato", y los hechos que lo motivan.

Etapa 3

A contar de la notificación señalada en el número anterior, el proveedor tiene un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos al Director del Establecimiento, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición. Dichos antecedentes deberán ser dirigidos a la Unidad Administración de Contratos y entregados por escrito en Oficina de Partes del hospital.

Vencido el plazo indicado en el párrafo anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente sanción, en un plazo de hasta treinta días, por medio de una resolución fundada de la autoridad competente.

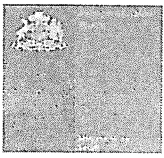
Etapa 4

Si el proveedor adjudicado ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, esta entidad tendrá un plazo de hasta 30 días hábiles, contados desde la recepción del descargo del proveedor, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Para estos efectos, será la Unidad Administración de Contratos quien analizará los descargos del proveedor.

De ser necesario, se solicitará pronunciarse al asesor Jurídico del establecimiento respecto de la determinación de Terminar anticipadamente el contrato mediante el acto administrativo correspondiente, mismo que será notificado al proveedor afectado mediante carta certificada.

Etapa 5

En caso de hacerse efectivo el término anticipado del contrato, éste surtirá efecto una vez notificado el Acto Administrativo que así lo disponga. La resolución fundada que lo determina será publicada en el Sistema de Información. Además, se realizará cobro del documento de Garantía de Fiel Cumplimiento, sólo en los casos en que el término anticipado sea imputable al proveedor (Aplica dictamen N°60.096, de 2014).



En contra de la resolución que determina el "Termino Anticipado del contrato", procederán los recursos dispuestos en la ley N°19.880 que establece Bases de lo Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

ARTÍCULO N°41: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

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

1. Mutuo acuerdo de los contratantes.

En ningún caso, se podrán alterar los elementos esenciales del contrato u Orden de Compra inicial. Se entenderá que se alteran éstos:

- a) Cuando se introducen condiciones que alteran los principios de igualdad de los oferentes y de estricta sujeción de las bases, en términos que hubiese implicado la aceptación de una oferta distinta a la aceptada inicialmente, o habrían atraído a más participantes en el procedimiento de contratación;
- b) Si la modificación altera el equilibrio financiero del contrato; o
- c) Si da como resultado un contrato de naturaleza diferente.

No se entenderán alterados los elementos esenciales cuando se sustituya alguna unidad de suministro o servicio puntual.

En base a lo anterior, el Hospital podrá aumentar el plazo de vigencia del contrato con la finalidad de asegurar su correcta ejecución, o podrá pactar su prórroga para garantizar la continuidad de los servicios cuando, habiendo iniciado un nuevo proceso de licitación, se retarse, se declare desierto, o se deje sin efecto por alguna causal.

Además, se podrán requerir bienes y/o servicios adicionales a los contratados, siempre que exista justificación y sean de la misma naturaleza que los contratados inicialmente.

También podrá modificarse el contrato cuando ocurra alguna circunstancia calificada como caso fortuito o fuerza mayor, la que deberá ser calificada por el Hospital, que impidan al proveedor dar cumplimiento a lo pactado, cumpliendo los siguientes requisitos:

- a) Que el cambio de contratista generara inconvenientes significativos o un aumento sustancial de costes para el órgano de contratación.
- b) Que se limite introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria.
- c) Que se respete el equilibrio financiero del contrato.

El Hospital podrá aumentar el plazo de ejecución del contrato o la Orden de Compra mientras dure el impedimento. Asimismo, podrá realizar una modificación a los bienes y/o servicios comprometidos en el contrato o la Orden de Compra, siempre y cuando existieren razones de interés público, y que esta permita satisfacer de igual o mejor forma la necesidad pública que hubiere dado origen al procedimiento de contratación.

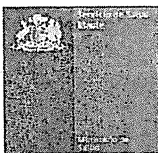
En ningún caso, el monto de estas modificaciones podrá exceder, independientemente o en su conjunto con las demás modificaciones realizadas a este durante su vigencia, el equivalente al treinta por ciento del monto originalmente convenido entre el Proveedor y el Hospital, siempre que se cuente con disponibilidad presupuestaria para ello.

ARTÍCULO N°42: DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

El sistema de multas tiene como objetivo estimular la eficiencia de la empresa en la entrega de las soluciones y/o servicio y mantener la continuidad operativa de este.

Las multas se aplican cada vez que ocurre el evento y se dividen en tres tipos:

- A) Faltas Administrativas
- B) Incumplimiento a nivel de servicio
- C) Otras multas



A) Faltas Administrativas	Definición	Multa
Confidencialidad de la información	Vulneración por parte del proveedor adjudicado, de la información asociado a la integridad y/o confidencialidad de la información.	1 UTM por cada evento, con tope de 3 eventos.

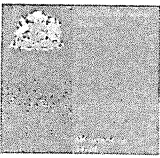
B) Incumplimiento a nivel del servicio	Definición	Multa
Implementación, instalación y configuración del servicio en el Hospital.	Atraso en el tiempo de implementación, instalación y configuración del servicio, según lo ofertado en el Formulario N°5	2 UTM por cada día corrido de atraso
Tiempo de resolución de mantención correctiva calificada como modificaciones menores.	Atraso en el tiempo de resolución de mantención correctiva calificada como modificación menor.	5 UTM por cada hora de atraso
Tiempo de resolución de mantención correctiva calificada como modificaciones críticas	Atraso en el tiempo de resolución de mantención correctiva calificada como modificaciones críticas	5 UTM por cada hora de atraso
Mesa de ayuda	Incumplimiento en respuesta de ayuda operacional	5 UTM por cada hora de atraso, sobre las 4 horas estipuladas en el Art. N°46 de las bases técnicas
Contingencia (*)	Cantidad de horas por evento con o sin aviso, de caída que tiene la plataforma y sin ningún tipo de servicio.	5 UTM por cada hora, sobre las 4 horas estipuladas (Art. N°46 continuidad operativa)
	Cantidad de horas, por evento sin aviso, de caída que tiene la plataforma y sin ningún tipo de servicio.	6 UTM por cada hora, sobre las 4 horas estipuladas (Art. N°49 continuidad operativa)

El valor de la UTM a considerar para la aplicación de la multa será la del mes en que se incurra en los hechos que se sancionan.

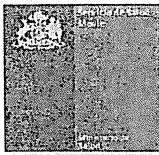
Con todo, si durante el transcurso de la contratación la sumatoria del valor de las multas aplicadas llegase al 10% del valor total de lo contratado, el Hospital San Juan de Dios de Curicó podrá dar término anticipado al contrato.

ARTÍCULO N° 43: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS, SANCIONES Y COBRO DE GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:

Nombre del Procedimiento	Protocolo para la Tramitación de Multas y del Cobro de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato en el Hospital San Juan de Dios de Curicó
Objetivos del procedimiento	Velar por la mejora continua en la calidad de los servicios prestados a la unidad requirente, a través de la aplicación de sanciones toda vez que se incurra en algún incumplimiento de las obligaciones contenidas en los convenios suscritos entre el Hospital y sus proveedores.
Alcance del Procedimiento	El procedimiento de tramitación de multas y el cobro de la garantía del fiel y oportuno cumplimiento de contrato es aplicable a la totalidad de los convenios que son objeto de las responsabilidades de la Unidad de Administración de Contratos.
Referencia del procedimiento	• Ley N°19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.



	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N°19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios. Ministerio de Hacienda. • Ley N°21.634 que 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. • Decreto N°661, de 03 de junio de 2024, que aprueba el 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.
Responsables del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Hospital San Juan de Dios de Curicó • Unidad Administración de Contratos • Subdirector Administrativo • Asesor Jurídico • Referentes Técnicos • Jefe de Departamento de Finanzas
Definiciones del Procedimiento	<p>Proceso de Compras: Corresponde al proceso de compras y contratación de bienes y/o servicios, a través de algún mecanismo establecido en la Ley de Compras Públicas y el Reglamento, incluyendo los convenios Marcos, Licitación Pública, Licitación Privada y Tratos o Contratación Directa.</p> <p>Bases Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, establecidas por la entidad licitante, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el proceso de compras y el Contrato definitivo, incluyendo las bases Administrativas y Bases Técnicas.</p> <p>Requerimientos Técnicos Pliego de condiciones que regula el proceso de trato contratación directa y la forma en que deben formularse las cotizaciones.</p> <p>Multa Sanción económica aplicable en el evento de que la empresa adjudicada y/o su personal a cargo, incurra en cualquier incumplimiento de alguna de las obligaciones contenidas en las bases de licitación, sus anexos o en el contrato.</p> <p>Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato Instrumento financiero, que representa una caución a favor de quien se emite, con el fin de garantizar el correcto cumplimiento por parte del proveedor adjudicado, de todos los compromisos que derivan del contrato.</p>
Documentos Asociados	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de licitación o requerimientos técnicos, Resolución de Adjudicación, Contrato y su respectiva resolución aprobatoria, en relación con los procesos de compras y contratación de bienes y/o servicios. • Carta que notifica tramitación de multa. • Resolución de la autoridad competente que sanciona el proceso.
Descripción de etapas del procedimiento, resultados esperados e integración con otros procedimientos	<p>Etapas 1 Detectada una situación que amerite la tramitación de multa o el cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, el referente técnico del respectivo contrato, designado por resolución de la autoridad competente, notificará de ello a la Unidad Administración de Contratos, vía memorándum o correo</p>



Institucional, adjuntando todos los antecedentes que sirven de sustento.

Etapa 2

Recibida dicha información, la Unidad Administración de Contratos analizará la situación y los antecedentes en un período de hasta 5 días hábiles, lapso que, en casos calificados, al existir diligencias pendientes o por petición expresa de Jefe de esta Unidad, podrá prorrogarse hasta por 5 días hábiles.

En caso de que el incumplimiento no esté sujeto a multa o no corresponda al cobro de garantía, los hechos y/o antecedentes serán ingresados al registro correspondiente y comunicados al proveedor para efectos de mejora en la calidad del bien y/o servicio otorgado.

Si el incumplimiento se encuentra sujeto a multa o si corresponde el cobro de la mencionada garantía, se elaborará propuesta de notificación, documento que será enviado a referente técnico.

Etapa 3

La Unidad Administración de Contratos enviará correo electrónico a la casilla informada por el proveedor en el FORMULARIO N°1, informando sobre la sanción a aplicar y los hechos en que ella se motiva.

Etapa 4

A contar de la notificación singularizada en el número anterior, el proveedor tiene un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos al director del establecimiento. En los descargos, el proveedor deberá señalar todas las circunstancias o antecedentes de hecho y de derecho que eximan o atenúen el posible incumplimiento, así como nieguen la efectiva ocurrencia de los hechos, o que demuestren que esto no constituye infracción. Todo ello, sin perjuicio de otras presentaciones o antecedentes posteriores que hagan valer en el curso del procedimiento sancionatorio con el mismo objeto. Asimismo, deberán solicitarse las diligencias probatorias pertinentes

Dichos antecedentes deberán ser dirigidos a la Unidad Administración de Contratos y entregados por escrito en oficina de partes.

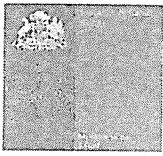
Vencido el plazo indicado en el número anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicara la correspondiente sanción, en un plazo de treinta días, por medio de una resolución fundada de la autoridad competente.

Etapa 5

Si el proveedor adjudicado ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, esta dirección tendrá un plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del descargo del proveedor, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente.

Para estos efectos, será la Unidad Administración de Contratos quien analizará los descargos del proveedor.

Etapa 6



	<p>Tras el análisis anterior, se solicitará pronunciamiento del Asesor Jurídico si fuese necesario. Posteriormente se dictará resolución fundada de la autoridad competente.</p> <p>La Unidad Administración de Contratos deberá notificar dicha resolución al proveedor, a través de correo electrónico informado por el proveedor en el Formulario N°1.</p> <p>Etapa 7 Si la multa es aplicada, o el cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato es efectivo, la Unidad Administración de Contratos enviara memorándum al Departamento de Finanzas, adjuntando resolución que aplica la multa o cobro de la garantía, para que se haga efectivo el cobro respectivo.</p> <p>Etapa 8 El contratante deberá proceder a pagar la multa en Caja del Hospital San Juan de Dios de Curicó, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la resolución.</p> <p>Si el contratante no procede al pago en el plazo referido, la multa se cobrará del estado de pago más próximo o se hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, si corresponde. En tal evento, el contratante deberá reponer la garantía en el plazo de cinco días hábiles, manteniendo su monto de vigencia original, bajo apercibimiento de poner término anticipado al contrato por incumplimiento grave, en caso de que no sea repuesta en tiempo y forma.</p> <p>El monto percibido por concepto de cobro de multas será imputado conforme al subtítulo 8 Ítem, 02 "Multas y Sanciones Pecuniarias" del clasificador presupuestario de los Servicios de Salud y Establecimientos Experimentales, año 2025.</p> <p>Contra el acto administrativo que aplica la medida, el proveedor afectado, podrá interponer los recursos que establezca la ley.</p> <p>Etapa 9 Todos los antecedentes del proceso se publicarán en el sistema informático.</p>
--	---

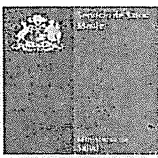
El valor de la UTM a considerar para la aplicación de la multa será la del mes en que se incurra en los hechos que se sancionan.

ARTÍCULO N°44: DE LOS CASOS FORTUITOS O FUERZA MAYOR.

En caso de que se produjesen eventos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que señala el Artículo 45 del código civil, que entorpecieran o condicionaran atraso en la entrega del producto, el adjudicatario deberá **comunicar esta circunstancia al Administrador del contrato dentro de las 24 horas siguientes de enviada la orden de compra y/o enviado el correo que haga el requerimiento, a fin de poder resolver la situación oportunamente.** El Hospital se reserva la facultad de calificar y resolver la procedencia del caso fortuito o fuerza mayor, expresada por el adjudicatario, e informará a la Unidad Administración de Contratos si la situación amerita la aplicación de las sanciones contempladas en las presentes bases.

Transcurridos los plazos a que se hace referencia en el inciso primero de esta cláusula, el Hospital no aceptará reclamo alguno fundado en razones de caso fortuito o fuerza mayor.

Por otro lado, en caso que se configure una situación de caso fortuito o fuerza mayor que determine el incumplimiento por parte del Hospital del contrato suscrito, ya sea debido a sismo,



catástrofe o calamidad pública, situación de emergencia o conmoción interior u otro acto emanado de autoridad competente, las partes podrán de común acuerdo dar término anticipado al contrato emanado de la presente licitación o pactar términos más favorables para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por ambas partes, en consideración a la ocurrencia del caso fortuito o de fuerza mayor. Para efectos de formalizar ya sea el término anticipado de contrato o el pacto de condiciones más favorables, bastará la comunicación por escrito (ya sea en papel o electrónico) de esta voluntad por parte del Director del Hospital, dando inicio así a un procedimiento administrativo de los reglados en el art. 18 y siguientes de la ley 19.880 y a los medios de impugnación que correspondan.

ARTÍCULO N°45: PRELACIÓN DE ANTECEDENTES.

El orden de primacía de los documentos de la presente licitación es la siguiente:

1. La ley N° 19.886, Reglamento de la Ley de Compras, e instrucciones obligatorias de la Dirección de Compras
2. El set de respuestas a las consultas.
3. Las aclaraciones realizadas.
4. Las presentes Bases Administrativas, Técnicas y formularios, puestos a disposición de los oferentes a través del Portal Mercado Público.
5. Acta de Evaluación y Resolución de Adjudicación del director.
6. Contrato.

CAPITULO VI

DE LAS BASES TÉCNICAS

ARTÍCULO N°46: OBJETO.

Las presentes bases de Licitación Pública tienen la finalidad de celebrar un contrato de “**SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ**”, por 24 (veinticuatro) meses o hasta el total consumo del presupuesto asignado a esta adquisición, que permita la contactabilidad de pacientes a través de **Canal WhatsApp** para gestión de citas, suspensiones o reagendamiento y **Servicio de Chatbot WhatsApp** para gestión usuaria y consultas frecuentes OIRS.

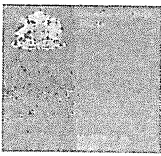
EL SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y al SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT, comenzará una vez que esté totalmente implementado con la recepción conforme del administrador del contrato y con la recepción de la garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

ARTICULO N°47: DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO SOLICITADO

N° LÍNEA	SERVICIO	UN	DEMANDA 24 MESES
1	SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP	UN	24
2	SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT	UN	24

47.1 SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP:

El Hospital de Curicó requiere del servicio para la contactabilidad de pacientes a través de canal WhatsApp para gestión de citas, suspensiones o reagendamiento de horas, por el periodo de 24 meses.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EXCLUYENTES
GENERALIDADES DE LA SOLUCIÓN
Utiliza WhatsApp como canal inicial y principal de comunicación con el paciente.
Permite la interacción con el paciente para efectos de confirmación, anulación y reagendamiento de citas vía WhatsApp.
Permite la interpretación de lenguaje natural escrito en forma coloquial incluyendo emojis y la interpretación de faltas de ortografía.
Permite la interpretación de lenguaje natural en audio en forma coloquial.
Permite aprendizaje continuo de reconocimiento de texto y procesamiento de lenguaje natural.
INTEROPERABILIDAD
La solución debe contar con interoperabilidad con los sistemas de información del hospital para acceso a datos demográficos y agenda. La interoperabilidad debe estar funcional al momento de la postulación y ser comprobada mediante documento técnico de acceso (API) y certificado generado por el proveedor del sistema del hospital.
CONFIRMACIÓN DE HORAS
Permite confirmar citas vía WhatsApp.
Cuenta con subsistema de recordatorio de agendamiento en fecha cercana a citación, configurable.
Permite anular hora de agendamiento notificada al paciente.
Cuenta con herramienta de encuesta parametrizable para registro de causal de anulación o reagendamiento.

Las especificaciones técnicas "excluyente" podrán ser acreditados mediante manuales, catálogos, u otro documento que permita respaldar la característica en revisión.

La no presentación de los documentos de respaldo o que presentando documentación que no permita acreditar la característica en revisión dará paso a declarar inadmisibles la oferta por no cumplir con lo establecido en las bases de Licitación.

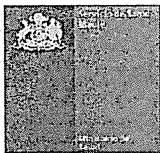
Toda oferta que no cumpla con los aspectos "excluyente" del presente formulario será declarada inadmisibles por no cumplir con los criterios técnicos mínimos establecidos en la base de Licitación.

47.1.1 INTEROPERABILIDAD:

Dados los lineamientos ministeriales respecto de interoperabilidad en sistemas de salud públicos y con el fin de asegurar una correcta integración con los sistemas informáticos de hospitales (HIS), se requiere que el oferente certifique experiencia en un proceso de integración.

47.1.2 EXPERIENCIA:

El oferente deberá certificar experiencia en la prestación del servicio de whatsapp y servicio de asistente virtual inteligente chatbot con empresas públicas o privadas, a través de órdenes de compra con recepción conforme o contratos firmados por las partes, con las cuales han tenido o tienen contratos vigentes durante los últimos 36 meses (contados a partir de la fecha de publicación).

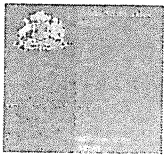


47.2 SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT

El hospital de Curicó requiere implementar un servicio de asistente virtual automatizado con inteligencia artificial a través del canal de Whatsapp (ChatBot) por un periodo de 24 meses.

47.2.1 ASPECTOS TÉCNICOS:

- El Chatbot debe ser automatizado a través de preguntas y respuestas previamente definidas por la Unidad de OIRS.
- El servicio que el proveedor debe proveer debe contemplar la implementación, ejecución y puesta en marcha de todas las preguntas y respuestas que el hospital Curico requiera.
- El chatbot debe estar integrado en la página web institucional (www.hospitalcurico.cl) en el lugar que defina el Departamento TIC del Hospital Curico.
- El chatbot debe estar disponible 24/7 en la página web institucional
- El Chatbot debe operar a partir de una base de conocimiento de intenciones que son propiedad del Hospital Curico y debe responder en función de la misma.
- El chatbot debe disponer de un menú de opciones previamente estructurado que permitan al usuario acceder a contenidos existentes en la página web institucional si es necesario o bien con respuestas predefinidas incluyendo también una ventana de texto en donde el usuario pueda indicar su consulta o requerimiento.
- El chatbot debe tener la capacidad de entender que si no encuentra en la base de conocimiento la respuesta a la pregunta o requerimiento debe dar la posibilidad de contactarse a través de un número telefónico para que el usuario pueda llamar.
- El sistema debe considerar una herramienta que permita gestionar los contenidos utilizados en el mismo chatbot.
- Los contenidos que debe aceptar el chatbot deben ser al menos URL, archivos Excel, Word, PDF u formatos de imágenes para entregar a los usuarios dependiendo de lo que requiera.
- El Chatbot debe soportar entrega de respuestas que incluyan texto, vínculos web (URL), documentos en formato Excel, Word, PDF u formatos de imágenes.
- El Chatbot debe se configurado de tal manera que solo responda en función de la base de conocimiento que el Hospital Curico tenga a disposición.
- Se debe habilitar un ambiente de pruebas en donde se realizarán las validaciones previas y certificación del buen funcionamiento del chatbot.
- El modo de incrustación del chatbot en la página web institucional deberá considerar las medidas de seguridad apropiadas y que no afecten el buen funcionamiento de la página web y así mismo evitar ciberataques o potenciales riesgos de seguridad de la información.
- Sel chatbot debe disponer de un nivel de servicio continuo del 98%, independiente de donde este alojado el servicio.



- La solución completa puede estar alojada en servidores físicos en el Data Center del Hospital o bien en Cloud (indicando la solución de infraestructura y diagrama).
- El chatbot debe tener la capacidad de ser implementado tanto para su funcionamiento en la web como para dispositivos móviles (no se requiere integraciones con apps).
- El proveedor debe disponer de la documentación técnica de la solución a implementar, que contenga el diseño de la solución, diagrama de arquitectura tecnológica y flujo de secuencias de las interacciones.
- La solución presentada deberá considerar acceso libre por parte de los usuarios (no será necesario ingreso con RUN, nombre, etc.). Opcionalmente y para efectos de un trato personalizado, la herramienta deberá soportar al menos la solicitud del nombre de la persona con quien se interactúa.
- De la misma forma, y para efectos de enviar contenidos complementarios a la interacción, el sistema podrá solicitar el ingreso de un correo electrónico de la persona con quien se interactúa.
- La solución técnica de la herramienta debe permitir integrarse a la configuración y arquitectura tecnológica existente en el Hospital Curicó, de preferencia mediante uso seguro de APIs para facilitar integración de sistemas locales que el hospital cuenta. Esto principalmente pensando en las potenciales integraciones con otros modos de contacto y/o sistemas internos que permitan entregar respuestas particulares para los usuarios y que el hospital requiera.
- La solución base deberá estar instalada en un plazo máximo de 10 días hábiles, en tanto que el proceso de reconocimiento de contenidos y deberá ser continuo y estar disponible para atender las primeras interacciones en un plazo no superior a 30 días. para lo cual es necesario la presentación de carta Gantt. La no presentación de la carta Gantt significará declarar inadmisibile la oferta del proveedor.

47.2.2 DESEÑO DE INTERFAZ:

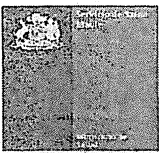
- El sistema debe entregar la posibilidad de incluir mensajes de temas contingentes del momento, imagen corporativa, ya sea a través de un logo y/o imagen animada. Opcionalmente, permitirá incorporar links, videos, imágenes u otros documentos que sean de interés del Hospital Curicó como tipos de campañas de difusión para los usuarios.

47.2.3 GESTIÓN:

- Se debe disponer una plataforma en línea (dashboard de gestión) en donde se pueda extraer reportería en línea que permita descargar, por ejemplo, archivos con las conversaciones sostenidas, por un rango de tiempo determinado y demás reportería relevante para el Hospital Curicó como, por ejemplo: Ranking de temas más consultados.

47.2.4 SEGURIDAD Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN:

- Será de propiedad del Hospital Curicó toda la información generada por el Chatbot institucional, lo anterior, sujeto a un acuerdo de confidencialidad. Esto significa, que los datos deben radicarse en bases de datos, que permitan su accesibilidad en forma transparente para Hospital Curicó.



- El proveedor deberá indicar cómo estará estructurada la base de datos, para que la Hospital Curicó pueda realizar consultas directas, o bien que las herramientas proporcionadas permitan el acceso sin restricción a todos los datos generados.
- Toda la información y antecedentes que el proveedor adjudicado obtenga con motivo de la ejecución del contrato tendrá el carácter de reservado y confidencial, razón por la cual queda expresamente prohibido comentar, ceder o difundir por cualquier medio y bajo cualquier circunstancia.
- Una vez terminado el contrato, el proveedor adjudicado deberá hacer entrega al Hospital Curicó de toda aquella información generada durante su ejecución, eliminando de sus bases de datos y cualquier otro repositorio, copia o respaldo de la misma.
- El proveedor debe dar cumplimiento a las políticas y procedimientos vigentes de seguridad de la información del Ministerio de Salud, publicadas en el link https://www.minsal.cl/seguridad_de_la_informacion/. Junto con esto el proveedor debe dar cumplimiento a la normativa vigente respecto a documentos electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma, Ley 19.799, a su vez se debe considerar el cumplimiento de la Ley 19.628 que refiere a la protección de la vida privada. En caso de que alguna de estas normativas sea modificada o sustituida el adjudicatario deberá adecuarse a los nuevos requerimientos.

ARTICULO N°48: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

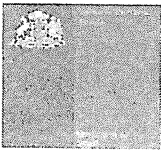
La información y todos los antecedentes a los cuales los oferentes obtengan acceso con motivo de este proceso licitatorio, tienen carácter de estrictamente confidencial y privado, razón por la cual está expresamente prohibido comentarla o difundirla por cualquier medio y bajo cualquier circunstancia; reservándose el hospital de Curicó el ejercicio de acciones civiles y penales en caso de infracción. Igual obligación le asistirá al o los oferentes o adjudicatarios durante la vigencia del contrato y aún después de su término.

La información, resultados y documentos generados como producto de la ejecución del contrato son de propiedad exclusiva del Hospital, según corresponda. El adjudicatario y su personal involucrado, no podrá disponer de ese material ni usarlo de forma alguna, sin la autorización por escrito del administrador del contrato respectivo.

El adjudicatario se compromete a guardar y asegurar la confidencialidad de toda la información, documentación y datos del Hospital, de que tome conocimiento o maneje durante el desarrollo del servicio en conformidad a lo establecido en la ley N°19.628 de "Protección de la vida privada". No podrá utilizar de manera alguna, dicha información, sea total o parcial, para otros fines que los expresamente establecidos en las presentes Bases de Licitación.

Además, deberán proteger la información proporcionada de manera tal, que se impida por todos los medios, el acceso a personas no autorizadas expresamente por el Hospital de Curicó, debiendo tomar las medidas necesarias y razonables para que el personal con acceso permitido a la información incluidos los subcontratistas y consultores en su caso, cumplan con la obligación contraída respecto al uso y protección de la misma.

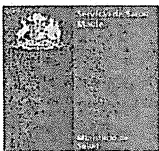
La divulgación, fuga o filtración por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información, facultará al Hospital de Curicó, según corresponda, para poner término anticipado al contrato, mediante el respectivo acto administrativo, notificada al adjudicatario infractor, hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato de conformidad a los términos de las presentes bases y ejercer las acciones legales que correspondan, haciéndose responsable solidariamente el adjudicatario de las acciones de sus empleados, consultores y subcontratistas.



ARTICULO N°49: DE LA CAPACITACION (REQUISITO EXCLUYENTE)

El proveedor adjudicado deberá entregar al menos 2 capacitaciones de cada una de las líneas licitadas al personal operador de cada uno de los servicios, la que debe estar considerada dentro del periodo de implementación del servicio, según lo estime el Hospital de Curicó, debiendo ingresarla dentro de la oferta a través de un documento que certifique la capacitación que entregará.

Las capacitaciones deben comprender: el usuario operador, el usuario administrador y personal TIC (2 personas), sobre la estructura tecnológica empleada.



FORMULARIO N°1
PRESENTACION DEL OFERENTE

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

1) DATOS DEL OFERENTE

NOMBRE	
RUT	
GIRO	
DOMICILIO	
TELÉFONO/FAX	
E-MAIL	
CASILLA CORREO	

2) DATOS REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE	
RUT	
ESTADO CIVIL	
CARGO	
PROFESIÓN U OFICIO	
NACIONALIDAD	
DOMICILIO	
TELÉFONO/FAX	
E-MAIL	
CASILLA CORREO	

3) CONTACTO PARA EL CONTRATO (ENVÍO CONTRATO Y SOLICITUD DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO)

NOMBRE	
RUT	
CARGO	
TELÉFONO/FAX	
E-MAIL	

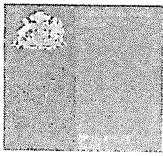
4) CONTACTO PARA LA COMPRA (ENVIÓ DE ORDENES DE COMPRAS Y CONSULTAS POR DESPACHOS O SERVICIOS)

NOMBRE	
RUT	
CARGO	
TELÉFONO/FAX	
E-MAIL	

5) DATOS (CORREO ELECTRÓNICO) PARA NOTIFICACIONES DE MULTAS Y SANCIONES

NOMBRE	
CORREO ELECTRÓNICO	

FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL
FORMULARIO N°2



DATOS PARA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

(Nombre del Proveedor)

A

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICO

Por medio del presente instrumento, Don (Rep. Legal proveedor)....., en representación de..... (nombre , RUT otorga autorización al Hospital “San Juan de Dios” de Curicó, en adelante el “Hospital”, servicio público Auto gestionado en Red, RUT 61.606.903-9, para que abone en cuenta corriente o de ahorro del banco que se indicará posteriormente, los valores presentados a cobro por concepto de cualquier contratación por prestación de servicios o compra de bienes.

La presente autorización se otorga por un plazo indefinido sin perjuicio de que(nombre del proveedor).....pueda revocarla, notificando por escrito a la Subdirección Administrativa del Hospital, con a lo menos treinta días de anticipación a la fecha requerida de revocación. También será causal de expiración el cierre de la cuenta bancaria individualizada.

La información que se detalla en esta Autorización es de exclusiva responsabilidad del beneficiario, eximiendo al Hospital “San Juan de Dios” de Curicó, de toda responsabilidad por errores en los datos entregados.

Domicilio:

Teléfono:

Email:

Tipo de Cuenta:

Corriente _____ Ch. Electrónica _____ Ahorro _____

Nº de Cuenta:

Banco:

Sucursal:

La Personería de don.....en representación de la Empresa o Sociedad, (Identificación de la empresa), Rut;....., consta en.....

El Mandante libera al HOSPITAL “SAN JUAN DE DIOS” DE CURICÓ, de rendir cuenta del presente mandato.

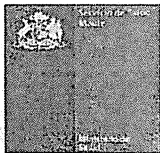
NOMBRE: (rep. Legal)

RUT: (rep. Legal)

EMPRESA: nombre del proveedor

RUT: (proveedor)

**FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**

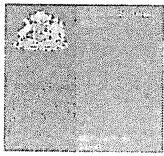


FORMULARIO N°3
OFERTA ECONÓMICA

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

N° Línea	Nombre servicio	Unidad de medida meses	Valor mensual neto	Valor Total
1	SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP	24		
2	SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT	24		
		TOTAL, NETO		
		I.V.A.		
		TOTAL, BRUTO		

**FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**



FORMULARIO N°4
OFERTA TÉCNICA

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

NOMBRE	
RUT	

a) Experiencia del oferente

Evaluación oferta técnica		
Criterio	Tiempo	Marcar con una “x”
Experiencia en la prestación del servicio	Oferente presenta 7 o más contratos firmados por las partes u órdenes de compra con recepción conforme	
	Oferente presenta entre 6 y 4 contratos firmados por las partes u órdenes de compra con recepción conforme	
	Oferente presenta entre 3 y 1 contratos firmados por las partes u órdenes de compra con recepción conforme	
	Oferente no presenta Ningún contrato	

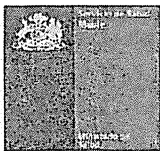
b) Plazo de implementación

Plazo de Implementación	Marcar con una “x”
De 1 a 15 días corridos	
De 16 a 20 días corridos	
De 21 a 25 días corridos	
26 días corridos y más	

CAPACITACIÓN _____SI _____NO

(Debe entregar documento que certifique lacapacitación que entregará)

**FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL**



FORMULARIO 5
DECLARACIÓN ACREDITACIÓN EXISTENCIA DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD Y ÉTICA
EMPRESARIAL

“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25

Yo, _____, cédula de identidad N° _____, con domicilio en _____ en representación de _____, RUT: _____, del mismo domicilio, para la licitación pública para la /contratación de **“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ” ID 4465-2-LP25**, claro bajo juramento que:

Mi representada ____ **(SI/NO)** declara poseer la existencia de un programa de integridad y ética empresarial .

Además, declara que dicho programa es efectivamente conocido y aplicado por su personal, entendiendo programa de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

A fin de acreditar la existencia del programa deberá adjuntar a la oferta el referido programa de integridad y ética empresarial.

<Ciudad>, <día/mes/año>

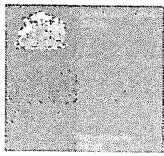
<Firma>

<Nombre>

<Representante Legal o persona natural según corresponda >

NOTA:

1. En el caso de las personas jurídicas, quien suscribe debe ser el representante legal, y en el caso de las UTP, la declaración deberá ser suscrita por el apoderado de la UTP, ya sea persona natural o persona jurídica; y en este último caso, debe firmar su representante legal.
2. Marcar con SI/NO el párrafo, según corresponda a su situación.



FORMULARIO 6
DECLARACIÓN DEUDAS VIGENTES CON TRABAJADORES

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

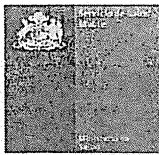
En _____(ciudad)_____ a __ (día)__ de _____(mes)_____ de __ (año)____, yo, _____, Cédula Nacional de Identidad N° _____, con domicilio en _____, en representación de _____, RUT _____, declaro bajo juramento:

Mi representada _____ (SI/NO) registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

Nombre, Rut, Firma

NOTA:

1. En el espacio debe indicar SI/NO, según corresponda a su situación.
2. En el caso de UTP este formulario debe ser completado por cada uno de los integrantes.
3. Esta declaración será exigida al momento de suscribir la respectiva contratación.



FORMULARIO N°7

DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

Señor:

Director Hospital San Juan de Dios de Curicó

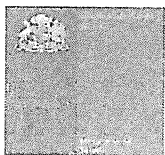
Presente

Por el presente..... (*Nombre de Oferente*),.....Rut.....declaro:

- No he sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales de los trabajadores a mi cargo, en los últimos dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 4° de la ley N°19.886.
- No he estado afecto a la causal de inhabilidad relacionada con las condenas por delitos concursales establecidos en el Código Penal.
- No soy ni he sido durante el periodo de un año transcurrido con antelación a la presente declaración, funcionario directivo del organismo licitante y/o comprador, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación del organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N°18.575 (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive).
- No integro la nómina de personal del organismo licitante y/o comprador, en cualquier calidad jurídica, ni soy contratado a honorarios por el organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 (cónyuge, convivientes civil o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad)No haber sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N° 211, 1973.
- Mi representada no es una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas singularizadas en los párrafos quinto y sexto precedentes formen parte o sean beneficiarias finales.
- Mi representada no es una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en que una o más de las personas singularizadas en los párrafos quinto y sexto precedentes sean accionistas o beneficiarias finales.
- Mi representada no es una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas en los párrafos quinto y sexto precedentes sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital o sean beneficiarias finales.
- No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas

**FIRMA OFERENTE PERSONA NATURAL O
REPRESENTANTE LEGAL**

La falta de veracidad en esta declaración se encuentra tipificada por el artículo 210° del Código Penal con pena de presidio menor en su grado mínimo a medio y multas de seis a diez Unidades Tributarias Mensuales.



**FORMULARIO N°8
GRUPO EMPRESARIAL O EMPRESAS RELACIONADAS**

**“SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”
ID 4465-2-LP25**

Yo, (1*)Cédula de Identidad N°, en representación de, declaro que las empresas que a continuación se señalan son de mi mismo grupo empresarial (2*):

1.....

2.....

(indicar todas las empresas)

Además, declaro que las siguientes personas o empresas son relacionadas con la empresa que represento:

1.....

2.....

(3*)

.....
Nombre, Firma representante legal

(1*), si son más de un representante, o apoderado con poder suficiente, deben incluir a todos)

(2*) Para estos efectos, se entenderá que dos o más oferentes, cualquiera sea su naturaleza jurídica, son del mismo grupo empresarial cuando respecto de éstos concurren alguna de las siguientes circunstancias:

a) Una sociedad y su controlador.

b) Todas las sociedades que tienen un controlador común, y este último.

Para estos efectos es controlador toda persona o grupo de personas con acuerdo de actuación conjunta que, directamente o a través de otras personas naturales o jurídicas, participa en su propiedad y tiene poder para realizar alguna de las siguientes actuaciones:

1. Asegurar la mayoría de los votos en las juntas de accionistas y elegir a la mayoría de los directores tratándose de sociedades anónimas, o asegurar la mayoría de los votos en las asambleas o reuniones de sus miembros y designar al administrador o representante legal o a la mayoría de ellos, en otro tipo de sociedades, o

2. Influir decisivamente en la administración de la sociedad. Se entiende que una persona o grupo de personas influye decisivamente en la administración de la sociedad cuando directamente o a través de otras personas naturales o jurídicas controla al menos el 25 por ciento del capital con derecho a voto de una sociedad o del capital de ella.

(3*) Se entenderá para efectos de la evaluación que dos o más oferentes son empresas o personas relacionadas en los siguientes casos:

- i. Entidades que pertenecen a un mismo grupo empresarial, cualquiera sea su calidad o estructura jurídica.
- ii. Las personas jurídicas que tengan, respecto de la sociedad, la calidad de matriz, coligante, filial o coligada, en conformidad con las definiciones contenidas en la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.
- iii. Una sociedad y sus directores, gerentes, administradores, ejecutivos principales o liquidadores de la sociedad, y sus cónyuges, convivientes civiles o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, así como toda entidad controlada, directamente o a través de otras personas, por cualquiera de ellos.
- iv. Una sociedad y toda persona que, por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar al menos un miembro de la administración de la sociedad o controle un 10 por ciento o más del capital o del capital con derecho a voto si se trata de una sociedad por acciones.
- v. El cónyuge, conviviente civil y los parientes, ascendientes o descendientes, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- vi. Todas aquellas empresas que tengan la misma persona beneficiaria final, según los términos señalados en el artículo 16 de la ley N° 19886.



2. **LLÁMASE** a licitación pública para la realización de un “SERVICIO DE CONTACTABILIDAD A TRAVÉS DE WHATSAPP Y SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ”, ID 4465-2-LP25.

3. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el Sistema de Información de la Dirección de Compras Públicas, conforme lo establece el Artículo 47° del Decreto 661, del 03 junio de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, dentro de los dos (2) días siguientes a su total tramitación.

4. **DESIGNASE** como integrantes de la Comisión Evaluadora de la Licitación ID 4465-2-LP25 a los funcionarios que se individualizan a continuación, con sus respectivos reemplazantes:

Nombre funcionario	Cargo	Reemplazante
Jorge Díaz Saravia	Subdirector Administrativo (s)	Osvaldo Villagra R
Osvaldo Villagra Rojas	Jefe de Finanzas	Ana Carreño Alburquenque
Cristian Espinoza A	Subdirector Eficiencia Hospitalaria	Catherine Concha D
Marlene Pereira Rios	Jefe Adquisiciones (s)	Verónica Pavez Valenzuela
Aníbal Ramírez S	Jefe Depto. Satisfacción Usuaría	Arturo Moya González

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. JORGE CANTEROS GATICA
DIRECTOR (S)
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CURICÓ



IDS/CEA/EGH/ /ARS/ROG/MPR/ESG/vpv

DISTRIBUCIÓN:

Depto. Adquisiciones
Oficina de Partes

