



11 FEB. 2026

PROVIDENCIA,

EX.N° 218 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

CONSIDERANDO:

- 1.- Que mediante Decreto Alcaldicio EX. N° 453 de fecha 26 de marzo de 2025, se aprueban las "BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES DE SUMINISTROS Y SERVICIOS".
- 2.- Que mediante Memorandum N° 2.264 de fecha 04 de febrero de 2026, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para la contratación del servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".
- 3.- Que revisado el catálogo de convenio marco, se constata que el servicio a contratar no se encuentra disponible. -
- 4.- Que, la presente compra se encuentra contenida en la Línea 531, del Decreto Ex N° 48 de fecha 20 de enero de 2026 que aprueba el Plan Anual de Compras de la Municipalidad de Providencia 2026, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Decreto N° 661 publicado con fecha 12 de diciembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el nuevo Reglamento de la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

DECRETO:

- 1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública para la contratación del servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -
- 2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".-
- 3.- PRESENTACIÓN DE CONSULTAS: A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 15:00 horas del día 17 de febrero de 2026.-
- 4.- ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS: A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 26 de febrero de 2026.-
- 5.- FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS: A las 13:30 horas del día 05 de marzo de 2026.-
- 6.- FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA: A las 15:30 horas del día 05 de marzo de 2026.-
- 7.-El encargado del proceso es doña MARIANELA ESPINOLA CARVACHO, de la Secretaría Comunal de Planificación. -
- 8.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 12 de febrero de 2026.-



9.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para la contratación del servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- **LUIS QUEZADA COLEPUE**
RUT [REDACTED]
ESCALAFÓN DIRECTIVOS, GRADO 5, FUNCIÓN JEFE DE DEPARTAMENTO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- **JOSÉ PINILLA SANTANDER**
RUT [REDACTED]
ESCALAFÓN TÉCNICA, GRADO 10, FUNCIÓN TÉCNICO
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- **BELÉN LAZZARINI LAZZARINI**
RUT [REDACTED]
ESCALAFÓN PROFESIONALES, GRADO 8, FUNCIÓN PROFESIONAL
DIRECCIÓN DE PERSONAS

Anótese, comuníquese y archívese.

ROCIO BRIZUELA CHEHADE
Alcaldesa (S)



EDITH NAMUR GONZÁLEZ ESCUDERO
Secretario Abogado Municipal (S)

Edith Namur González Escudero
PCG/PCG/MEC. -

Distribución:

- Interesados
- Secretaría Comunal de Planificación
- Dirección de Tecnología y Gestión Digital
- Dirección de Control
- Archivo

Decreto en trámite: _____/



MEMORANDO N°: 2264

ANTECEDENTE:

MATERIA: Solicita aprobación de Bases y autorización para el llamado a licitación pública para contratar el servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"

PROVIDENCIA, 04 FEB. 2026

DE: SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A: ALCALDESA (S)



SECRETARÍA MUNICIPAL	
CONCEJO	<input type="checkbox"/>
DECRETAR	<input checked="" type="checkbox"/>
Firma Alcalde	<i>[Signature]</i>

Mediante el presente saludo cordialmente a Ud., y de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir el expediente relativo a la contratación, bajo la modalidad de licitación pública, para contratar el servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", con el fin de someterlo a su consideración y superior resolución.

La funcionaria responsable administrativo de este proceso es Marianela Espinola Carvacho (SECPLA).

Con el fin de dar cumplimiento al punto N°3 de las Bases Administrativas Especiales, me permito solicitar, además, tener a bien designar a los siguientes funcionarios como integrante de la Comisión Evaluadora:

Luis Quezada Colepue	Rut [REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital
José Pinilla Santander	Rut [REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital
Belén Lazzarini Lazzarini	Rut [REDACTED]	Dirección de Personas

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

#



V° B° DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL



PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



V° B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL



V° B° ALCALDESA (S)

10/02/26

JFC/MEC

LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia requiere contratar el servicio denominado "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", que considera el arriendo de 10 kioscos gestores de fila de auto atención y de 1 kiosco o tótem de auto consulta con monitor tipo mesa.

Las unidades donde instalarán son:

1. Departamento de Rentas, (Kiosco) ✓
2. Sección de Tesorería, (Kiosco) ✓
3. Departamento de Catastro e Inspección, (Kiosco) ✓
4. Departamento de Permisos de Circulación, (Kiosco) ✓
5. Departamento de Licencias de Conducir (Kiosco)
6. Departamento de Atención al Vecino. (Kiosco) ✓
7. 1er Juzgado de Policía Local (Kiosco)
8. 3er Juzgado de Policía Local (Kiosco)
9. Dideco (Deportes) (Kiosco)
10. Dideco (Edificio Nuevo) (Kiosco)
11. Departamento de Catastro e Inspección (Tótem tipo mesa de auto consulta)

El régimen de arriendo será por 48 meses de todo el equipamiento definido en Bases Técnicas, que además involucra el soporte a dicho equipamiento y mantenencias preventivas y todo el licenciamiento correspondiente al equipamiento, pudiendo además contar con un aplicativo que efectúe la toma de control remoto o mediante una VPN facilitada por la Municipalidad.

Se incorpora además un Listado de Precios Unitarios para Servicios Eventuales, por el mismo período de 48 meses.

La contratación incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	DETALLE	PLAZO
SERVICIO N°1: Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación. (por única vez)	Instalación y configuración de 10 Kioscos de Autoatención , con capacitaciones a funcionarios municipales de cada unidad.	Comenzará una vez suscrita el acta de inicio de contrato. El inicio del servicio N°1 no deberá exceder del día 14 de abril de 2026, debiendo finalizar a más tardar el día 30 de abril de 2026.
SERVICIO N°2: Arriendo Mensual con Soporte. (por 48 meses)	Este servicio considera 10 Kioscos de Autoatención en arriendo, servicio de agendamiento y servicio WhatsApp Business , que además se deberá mantener vigentes sus garantías por todo el plazo del contrato, siendo responsabilidad del proveedor su gestión.	48 meses continuos, una vez terminado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
SERVICIO N°3: Implementación, puesta en marcha, y arriendo mensual por 42 meses	Instalación e integración con arriendo y soporte de 1 kiosco tipo mesa de auto consulta, para el Departamento de Catastro e Inspección.	Se estima que la implementación y puesta en marcha será a partir del 27 de octubre aproximadamente, el servicio de arriendo será por 42 meses.
SERVICIOS EVENTUALES	A razón de Precios Unitarios.	48 meses continuos, una vez iniciado el Servicio N°2.

Las condiciones especiales de la presente licitación, las características y detalles de la ejecución de los servicios, serán las indicadas en las Bases Administrativas Generales (Decreto Ex. N°453/2025), en las presentes Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas, y serán publicadas a través de la plataforma del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl en adelante el Portal.



1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto referencial para la contratación es de **4.852,5 UF., impuestos incluidos**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCION (Servicios N°1, N°2 y N°3):

Se establece un presupuesto referencial de **4.652,5 UF**, impuestos incluidos.

Cabe hacer presente que este es un presupuesto "referencial", por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que si una vez aplicada la metodología de evaluación, el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que lo supere, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar.

B. SERVICIOS EVENTUALES (listado de precios unitarios):

Además, se considera un presupuesto independiente para la ejecución de **SERVICIOS EVENTUALES a Precio Unitario**, este presupuesto será de **200 UF, impuestos incluidos**.

Cabe hacer presente que, el municipio podrá hacer uso completo de él o de parte de dicho presupuesto, conforme a los requerimientos variables que surjan en este municipio.

1.3. TIPO DE CONTRATACIÓN

La contratación será bajo la modalidad de **SUMA ALZADA** y a **SERIE DE PRECIOS UNITARIOS** y será adjudicado a un solo proveedor, debiendo el oferente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para la óptima ejecución del servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad proveer de todo el equipamiento solicitados en esta licitación cumpliendo con los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

Antes de la fecha y hora de cierre de la licitación, los proponentes deberán presentar sus ofertas a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, clasificando los antecedentes en anexos administrativos, técnicos y económicos. **Se aceptará sólo una oferta por oferente, de lo contrario se evaluará la más conveniente y las demás se declararán inadmisibles.**

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO", conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.
---	---

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE", a través del cual el oferente declara su experiencia en implementación, administración y soporte. Se aceptarán servicios ejecutados o en ejecución desde el año 2015 a la fecha.</p> <p>Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Provisión, distribución y entrega de Kioscos- Provisión y gestión de garantías de Kioscos- Provisión y configuración de Tótem de Autoconsulta <p>Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, ob) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente.c) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas:<ul style="list-style-type: none">- Decretos de Adjudicación, o- Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u
---	--



- Órdenes de Compra emitidas a través del portal www.mercadopublico.cl, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado "aceptada" o con "recepción conforme", en dicha plataforma. Estas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma www.mercadopublico.cl. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación.

En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:

- Nombre y objeto de la contratación
- Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- Identificación de Institución mandante.
- Nombre del responsable que lo suscribe.

Para el caso de experiencias con Instituciones Públicas, si el documento adjunto no contiene toda la información requerida, será la Comisión Evaluadora la encargada de revisar en el portal mercado público los antecedentes respectivos a fin de determinar si cumplen con los requisitos necesarios para imputarlos en el criterio de evaluación "experiencia del oferente". Se debe señalar que, los oferentes deberán tener el debido cuidado de verificar que en portal de mercado público se hayan publicado todos los antecedentes relativos a la contratación que pretende acreditar, de lo contrario, deberá adjuntarlo dentro de los antecedentes técnicos.

La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

Se deja de manifiesto que la Comisión Evaluadora tendrá la facultad de verificar la veracidad de la documentación presentada, corroborando con las instituciones mandantes la correcta prestación de los servicios declarados. En este sentido, cuando detecte que alguna contratación hubiese terminado anticipadamente o no se hubiera ejecutado en los términos convenidos, no la contabilizará al momento de evaluar la experiencia del oferente, dejando constancia de ello en el respectivo Informe de Evaluación.

La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si los documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos definidos en el presente punto. Al respecto se deberá tener presente lo siguiente:

- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL.
- En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", la experiencia que se contabilizará será la que sumen todos sus integrantes individualmente, para ello, cada uno de los integrantes deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos, el presente formulario y los documentos que acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente.
- Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos.
- No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente.
- El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso.

En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", deberá completarse solo un Formulario N°2, señalando allí la experiencia de todos sus integrantes, adjuntando para cada experiencia declarada la acreditación exigida.

- 2 FORMULARIO N°3 "PROPUESTA TÉCNICA",** Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el **FORMULARIO N°3** adjunto a las presentes bases y deberá mantener su estructura.

Además, debe adjuntar folletos con características técnicas del o los tipos de equipos ofertados, en español obligatorio. En caso de inconsistencias entre lo repostado en el documento y los folletos, se primará características de los folletos para la evaluación.



	<p>El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre "PROPUESTA TÉCNICA".</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>
3	<p>FORMULARIO "DECLARACIÓN PROGRAMA DE INTEGRIDAD", a través del cual el oferente declara si posee un programa de integridad que sea conocido por su personal. En caso que declare que sí posee dicho programa, <u>debe adjuntar la Copia del Programa de Integridad y el documento que acredite la notificación de éste a su personal.</u></p> <p><u>Se entenderá por programas de integridad</u> 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.</p> <p>En caso de que este formulario no se presente en conjunto con la oferta presentada, o bien, éste no se encuentre debidamente completado y firmado, se entenderá que el oferente en cuestión no cuenta con un programa de integridad que sea conocido por su personal. Asimismo, también se entenderá que el oferente no cuenta con dicho programa de integridad cuando así lo declare, o cuando no acompañe a su declaración copia del programa de integridad en cuestión y documento que acredite la notificación a su personal.</p> <p>En el caso de las UTP, para obtener puntaje, cada uno de sus integrantes deberá completar este anexo y asimismo adjuntar sus respectivos programas de integridad, donde conste la fecha de creación y el documento que acredite notificación de éste a su personal.</p>

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL</p> <p>Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal Mercado Público, el proponente deberá considerar el valor total neto del contrato, expresado en UF, de acuerdo con el monto neto final obtenido en el Formulario N°4 apartado IV.</p> <p>El Impuesto correspondiente será el declarado a través del Formulario N°4 el cual deberá ser ingresado al portal www.mercadopublico.cl como anexo económico.</p>
2	<p>FORMULARIO N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", a través del cual el proponente realiza su oferta económica, en U.F. por:</p> <p>A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicios N°1, N°2 y N°3), el que considera el valor por:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN, cuyo valor no podrá ser mayor 24 UF, de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE. II. SERVICIO N°2: ARRIENDO MENSUAL CON SOPORTE, el que considera el valor mensual por los 10 Kioscos y el valor por los 48 meses de servicio. III. SERVICIO N°3: INSTALACIÓN E INTEGRACIÓN CON ARRIENDO Y SOPORTE TÓTEM CATASTRO, el que considera el Ítem A valor por única vez Instalación e Integración, Ítem B valor mensual y valor total por 42 meses por el servicio de arriendo con soporte. IV. VALOR TOTAL DEL CONTRATO. <p>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS: a través del cual el proponente deberá ofertar el valor de los ítems indicados en este listado (en caso de omitir un ítem, la oferta se declarará INADMISIBLE)</p> <p>Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario para el cumplimiento de él.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

Al momento de la firma del contrato, deberá entregar los siguientes Formularios:

Formulario N°5	:	CARTA GANTT TIPO
Formulario N°6	:	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.





3. COMISIÓN EVALUADORA

Para la presente licitación se conformará una comisión evaluadora integrada por 3 funcionarios municipales, quienes realizarán las funciones y tendrán las atribuciones definidas en el **punto 5.2. de las Bases Administrativas Generales**. Esta comisión aplicará la metodología de evaluación detallada a continuación, a las ofertas que resultaran admisibles en la etapa de apertura.

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																																					
1. OFERTA ECONÓMICA	90%	<p>A. VALOR TOTAL DEL CONTRATO (70%) Corresponde al VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido) ofertado a través Formulario N°4, letra A en su numeral IV, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{Puntaje A} = \left(\frac{\text{Oferta Menor Valor}}{\text{Oferta a Evaluar}} * 100 \right) * 70\%$ </div>																																					
		<p>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA SERVICIOS EVENTUALES (30%) La evaluación de este criterio se realizará considerando los precios unitarios informados en el Formulario N°4 letra B en su columna "Valor Unitario Total en UF", de acuerdo a la relación de menor costo y la ponderación asignada a cada ítem, conforme a la siguiente fórmula:</p> <p>Por cada ítem:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{Puntaje por cada ítem "x.y"} = \left(\frac{\text{Mejor Valor Unitario Total en UF de Ítem x.y}}{\text{Oferta Valor Unitario Total en UF de Ítem x.y (del Oferente en evaluación)}} \right) * \text{POND}$ </div> <p>Donde de la fórmula anterior "POND", corresponde por cada ítem según se indica en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>ÍTEM</th> <th>DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO</th> <th>POND.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1</td> <td>Kiosko de Autoatención con Pantalla Táctil 22" o superior</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Lector Banda Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>Lector Huella Dactilar</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>1.6</td> <td>Kiosko Autoatención con pago tipo transbank.</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>1.7</td> <td>Tótem de autoconsulta tipo mesa</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>Servicio de Instalación Kioskos de Autoatención.</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>Servicio de Configuración Kioskos de Autoatención</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>2.4</td> <td>Servicio de Agendamiento</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>2.5</td> <td>Servicio de mensajería WhatsApp Business</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se sumará el puntaje ponderado obtenido de todos los ítems y su resultado será multiplicado por 30%.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{Puntaje B} = \sum(\text{Puntajes por cada ítem}) * 30\%$ </div>	ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO	POND.	1.1	Kiosko de Autoatención con Pantalla Táctil 22" o superior	15%	1.2	Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)	15%	1.3	Lector Banda Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)	12%	1.4	Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)	5%	1.5	Lector Huella Dactilar	5%	1.6	Kiosko Autoatención con pago tipo transbank.	10%	1.7	Tótem de autoconsulta tipo mesa	5%	2.1	Servicio de Instalación Kioskos de Autoatención.	10%	2.2	Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)	10%	2.3	Servicio de Configuración Kioskos de Autoatención	5%	2.4	Servicio de Agendamiento	3%	2.5
ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO	POND.																																					
1.1	Kiosko de Autoatención con Pantalla Táctil 22" o superior	15%																																					
1.2	Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)	15%																																					
1.3	Lector Banda Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)	12%																																					
1.4	Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)	5%																																					
1.5	Lector Huella Dactilar	5%																																					
1.6	Kiosko Autoatención con pago tipo transbank.	10%																																					
1.7	Tótem de autoconsulta tipo mesa	5%																																					
2.1	Servicio de Instalación Kioskos de Autoatención.	10%																																					
2.2	Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)	10%																																					
2.3	Servicio de Configuración Kioskos de Autoatención	5%																																					
2.4	Servicio de Agendamiento	3%																																					
2.5	Servicio de mensajería WhatsApp Business	5%																																					
<p>TOTAL PUNTAJE = (PUNTAJE A + PUNTAJE B) * 90%</p>																																							



<p>2. EXPERIENCIA OFERENTE</p>	<p>8%</p>	<p>FORMULARIO N°2, EXPERIENCIA DEL OFERENTE (8%): La evaluación de este criterio se realizará de acuerdo a la experiencia declarada y debidamente acreditada, según los requerimientos establecidos en el Punto N°2, Letra B.1. de las presentes bases de licitación. Su fórmula de cálculo será la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="592 386 1437 660"> <thead> <tr> <th>EXPERIENCIA</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 contratos</td> <td>100*8%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 contratos</td> <td>80*8%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 contratos</td> <td>60*8%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 contratos</td> <td>40*8%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 contrato</td> <td>20*8%</td> </tr> <tr> <td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	EXPERIENCIA	PUNTAJE	Acredita debidamente 5 contratos	100*8%	Acredita debidamente 4 contratos	80*8%	Acredita debidamente 3 contratos	60*8%	Acredita debidamente 2 contratos	40*8%	Acredita debidamente 1 contrato	20*8%	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos
EXPERIENCIA	PUNTAJE															
Acredita debidamente 5 contratos	100*8%															
Acredita debidamente 4 contratos	80*8%															
Acredita debidamente 3 contratos	60*8%															
Acredita debidamente 2 contratos	40*8%															
Acredita debidamente 1 contrato	20*8%															
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos															
<p>3 PROGRAMA DE INTEGRIDAD</p>	<p>1%</p>	<p>Se evaluará lo declarado por el oferente en el Formulario "DECLARACIÓN PROGRAMA DE INTEGRIDAD", en conjunto con la presentación del programa y la acreditación de la notificación a su personal, la asignación de puntajes en este criterio se realizará de acuerdo con lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="544 822 1445 1034"> <thead> <tr> <th>CRITERIO</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.</td> <td>100 *1%</td> </tr> <tr> <td>No posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	CRITERIO	PUNTAJE	Posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.	100 *1%	No posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.	0								
CRITERIO	PUNTAJE															
Posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.	100 *1%															
No posee un programa de integridad que sea conocido por su personal.	0															
<p>4. CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES</p>	<p>1%</p>	<p>Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="544 1146 1445 1507"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>TOTAL PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.</td> <td>100*1%</td> </tr> <tr> <td>Es necesario solicitar la presentación de antecedentes omitidos y/o antecedentes complementarios que aclaren o ilustren de mejor forma la oferta; y/o se efectúan consultas y/o se solicitan aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por el oferente.</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	TOTAL PUNTAJE	Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100*1%	Es necesario solicitar la presentación de antecedentes omitidos y/o antecedentes complementarios que aclaren o ilustren de mejor forma la oferta; y/o se efectúan consultas y/o se solicitan aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por el oferente.	0 puntos								
DETALLE	TOTAL PUNTAJE															
Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100*1%															
Es necesario solicitar la presentación de antecedentes omitidos y/o antecedentes complementarios que aclaren o ilustren de mejor forma la oferta; y/o se efectúan consultas y/o se solicitan aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por el oferente.	0 puntos															
<p>5. COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL</p>		<p>Todos los oferentes serán sometidos a una evaluación de su comportamiento contractual anterior, para estos efectos, se revisará a través de la plataforma de mercado público, el registro del "comportamiento contractual de base - sanciones históricas", tomando en consideración los últimos 24 meses.</p> <p>De acuerdo a esta información, se procederá a descontar del puntaje obtenido anteriormente, lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="544 1806 1307 1918"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PTS DE DESCUENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Por cada multa registrada</td> <td>-0,5</td> </tr> <tr> <td>Por cada término anticipado de contrato</td> <td>-10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cada puntaje indicado en la Tabla precedente se deberá considerar por cada tipo de sanción que presente el proveedor, es decir, en caso de presentar más de una sanción en los últimos 24 meses, el puntaje se irá restando hasta un máximo de 20 puntos.</p>	DETALLE	PTS DE DESCUENTO	Por cada multa registrada	-0,5	Por cada término anticipado de contrato	-10								
DETALLE	PTS DE DESCUENTO															
Por cada multa registrada	-0,5															
Por cada término anticipado de contrato	-10															
<p>PUNTAJE FINAL = (Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3 + Total Puntaje 4) – (Total Puntaje 5)</p>																

En caso de producirse empates en la evaluación final de las ofertas, este se resolverá aplicando el procedimiento descrito en el punto 6.1.1 de las Bases Administrativas Generales.



4. RE ADJUDICACIÓN

La Municipalidad se reserva el derecho a readjudicar o llevar a cabo un nuevo proceso de contratación, según lo que mejor convenga a sus intereses, en los casos mencionados en el **punto 7 de las Bases Administrativas Generales**, como también en los casos que se mencionan a continuación:

- a) El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 "CARTA GANTT TIPO"
- b) El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN".

5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1 DE LA FIRMA DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación del decreto de adjudicación, publicado en el portal www.mercadopublico.cl, previa entrega en la Dirección Jurídica de la Municipalidad de los antecedentes detallados en el **punto 8.3 de las Bases Administrativas Generales** y los siguientes documentos:

- a) Formulario N°5 "CARTA GANTT TIPO".
- b) Formulario N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN".

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección Jurídica se reserva el derecho de solicitar, adicionalmente, toda aquella documentación que estime necesaria para la redacción del contrato. Respecto del plazo establecido para la suscripción del contrato, el IMC tendrá la facultad de aumentar el plazo establecido.

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total, impuestos incluidos, de los **SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicios N°1, N°2 y N°3)** y la otra por **200 UF** impuestos incluidos, correspondiente al monto disponible para los servicios eventuales. Las órdenes de compra deberán ser **ACEPTADAS** por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el IMC entregará al contratista el Reglamento para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia.

5.2 DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°4 "CARTA OFERTA" (incluirá todos los gastos e impuestos que irrogue el cumplimiento total de éste).

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

De acuerdo a lo señalado en el **punto 9.1 de las Bases Administrativas Generales**. Para el correcto desarrollo del servicio la Unidad Técnica será la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

De acuerdo a lo señalado en el **punto 9.2 de las Bases Administrativas Generales**. Para todos los efectos de las presentes bases, la Inspección Municipal del Contrato -en adelante IMC-, estará a cargo la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El IMC llevará un Libro de Control de Contrato donde se anotarán las instrucciones, se dejará constancia de eventuales deficiencias u observaciones que merezcan la ejecución del servicio. De igual modo se formalizarán las comunicaciones con el contratista, solicitudes, encargos, plazos, etc., y además por este mismo medio se notificarán las multas que eventualmente apliquen y resoluciones que afecten al Contratista.

En este Libro se registrarán hechos relevantes entre el contratista y el Municipio, como, por ejemplo:

- a) Fecha de inicio del contrato.
- b) Observaciones e instrucciones del IMC.
- c) Órdenes que dentro de los términos del contrato se impartan al contratista.
- d) Aplicación de multas.



- e) Respuestas, descargos y observaciones del contratista.
- f) Informará y registrará las eventuales modificaciones de contrato que se decreten.
- g) Cualquier otra observación que se establezca en las bases.

Toda anotación y exigencia de parte del IMC será registrada en el Libro de Control de Contrato, cuando el IMC realice una anotación en este Libro, la escaneará y enviará a través de correo electrónico al Contratista. Por tanto, para este contrato será considerada como medio de comunicación oficial:

- La que se realice a través del Libro de Control del Contrato, sin perjuicio de que dichas anotaciones se enviarán escaneadas al correo electrónico que informe el contratista, y
- La que se realice a través del correo electrónico por parte del contratista.

Por consiguiente, será exigencia que el encargado del contrato, por parte del Contratista, cuente permanentemente con correo electrónico habilitado y equipo de telefonía móvil con acceso a internet.

De cada comunicación que se realice por cualquiera de estos medios digitales, el IMC dejará constancia en el correspondiente Libro de Control del Contrato a más tardar el día hábil siguiente, pudiendo adjuntar copia impresa de dichos antecedentes si lo estima necesario.

Toda comunicación realizada por el IMC deberá ser contestada por el contratista dentro de las 24 horas siguientes, acusando recibo, respondiendo, aclarando y/o justificando los hechos, según corresponda.

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El adjudicatario, al momento de la firma del contrato, deberá presentar una garantía o caución que garantice el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, y que se apegue a lo contemplado en el punto 13.1, 13.3 y 13.4 de las Bases Administrativas Generales y conforme el siguiente detalle:

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El 5% del VALOR NETO TOTAL DEL CONTRATO , expresado en UF.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos.

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

La Municipalidad se reserva el derecho a disponer al Contratista que amplíe o disminuya los servicios contratados hasta en un 30% del valor total del contrato. En casos excepcionales, se podrá efectuar una disminución de los servicios superior al 30% del monto original contratado, siempre que para ello exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes o, ante la ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

Cualquier disminución o aumento de contrato deberá ser autorizada mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato, además todo aumento o disminución se regirá de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada, expresada a través de Formulario N°4.

- a) Para las disminuciones de contrato, el contratista podrá presentar una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, adecuada al nuevo monto, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.
- b) Para los aumentos de contrato, en caso de que la suma de los aumentos supere las 200 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato vigente, por una que cubra el nuevo monto del contrato, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

El contrato no contempla ningún reajuste salvo el propio de la Unidad de Fomento (UF).



10. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

El pago de los servicios contratados se realizará mediante pagos, de acuerdo a lo siguiente.

A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicio N°1, N°2 y N°3)

El pago de los servicios contratados se realizará de la siguiente forma:

• SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN

Corresponderá a un **único estado de pago**, según el valor, impuestos incluidos, indicado en la letra A) numeral I del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA". Su pago estará supeditado a la aprobación de este servicio, lo anterior, conforme a la instalación y habilitación del correcto funcionamiento del 100% de todos los Kioscos de autoatención (10), debiéndose entregar el inventario inicial de todo el parque instalado. Este acto será formalizado a través de una anotación por parte de la IMC en el Libro de Control de Contrato.

• SERVICIO N°2: ARRIENDO MENSUAL CON SOPORTE 10 KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN

Corresponderá a **48 pagos mensuales**, por mes vencido, según el **VALOR MENSUAL DEL SERVICIO (impuesto incluido)**, indicado en la letra A) numeral II del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA".

• SERVICIO N°3: INSTALACIÓN E INTEGRACIÓN CON ARRIENDO Y SOPORTE TÓTEM CATASTRO

Corresponderá a un **único estado de pago**, según el valor, impuestos incluidos, indicado en la letra A) numeral III. Ítem A del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA", y **42 pagos mensuales**, por mes vencido según el **VALOR MENSUAL DEL SERVICIO (impuesto incluido)**, indicado en la letra A) numeral III. Ítem B del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA".

B. SERVICIOS EVENTUALES

Respecto del pago, estos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente de los **SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicio N°1, N°2 y N°3)** previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Por tratarse de "Servicios Eventuales", éstos se solicitarán de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias y financieras del municipio, de acuerdo a las reales necesidades del servicio, y siempre que los valores adjudicados sean convenientes a los intereses municipales.

Existirá un documento denominado **Orden de Trabajo** (documento interno municipal), el cual será remitido al contratista a través del correo electrónico informado por él.

- i. En esta Orden de Trabajo se indicará:
 - Servicio, equipos o materiales.
 - Valor de servicios, equipos y materiales adicionales, de acuerdo a los precios unitarios ofertados a través del Formularios N°4, en su letra B.
 - Deberá contar con las firmas internas y autorizaciones correspondientes.
 - Una vez finalizado el servicio eventual, el IMC deberá ratificar conforme el servicio prestado.
- ii. Al término de cada mes el IMC gestionará la correspondiente emisión de una Obligación Presupuestaria (OP), la que compilará las Ordenes de Trabajo por servicios eventuales emitidas en el transcurso del mes. Una vez obligado el gasto, se procederá al pago.
- iii. Estos servicios serán independientes al canon mensual de los servicios permanentes (valor total contrato), por tanto, deberán ser descontados de la Orden de compra emitida al inicio del contrato para Servicios Eventuales.
- iv. Posteriormente, el contratista deberá emitir una factura o boleta por el valor los servicios, ejecutados durante el mes respectivo.

Cabe señalar que, como lo señala su título, estos servicios serán eventuales, por lo que el Municipio no tendrá obligación de emitir Ordenes de Trabajo en tiempo ni en monto, sino que la emitirá de acuerdo a las necesidades del servicio.



El Contratista deberá presentar cada estado de pago, de acuerdo a las formalidades señaladas en estas Bases, dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente al que se prestó el Servicio. Una vez aprobado el estado de pago por la IMC, el contratista deberá emitir la respectiva boleta o factura

10.1 DEL ESTADO DE PAGO

Cada estado de pago se facturará y pagará, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de Tecnología y Gestión Digital.

- a) Su facturación se deberá realizar habiéndose recepcionado conforme por parte de la IMC a través del Libro de Control de Contrato.
- b) Su pago se efectuará a más tardar dentro de los 30 días siguientes de haber sido recibido conforme la boleta o factura, la cual corresponderá al valor total de los servicios ejecutados según lo indicado en el Formulario N°4, y deberá ser presentada por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC.
- c) Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción conforme, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que este haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- d) En caso de existir cualquier pago proporcional, este será realizado en base a 30 días mes, obteniendo el valor diario del resultado de la multiplicación por los días de servicios efectivos a pagar.
- e) **La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF del último día del mes en que se prestó el servicio.**

10.2 DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

Para proceder con cada uno de los estados de pago la IMC deberá elaborar Memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tecnología y Gestión Digital. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC, esta boleta o factura deberá ser tramitada luego del pago de las multas ejecutoriadas, si es que las hubiese.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- Para el servicio mensual de arriendo, deberá presentar **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).
- Para el servicio mensual de arriendo, deberá presentar **DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**: en la que indique el número e individualización de los trabajadores propios y de los subcontratos que intervinieron en la ejecución de las obras por el período que comprende al pago presentado.
- **RECEPCIÓN CONFORME** por parte del IMC a través de Libro de Control de Contrato.
- Para los servicios ejecutados a precios unitarios, deberá presentar la Orden de Trabajo, donde se identifiquen claramente los servicios efectivamente ejecutados y recepcionados conforme por la IMC.

ADICIONALMENTE PARA EL PRIMER ESTADO DE PAGO:

- **FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE "PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, que será proporcionado por el IMC.
- **Copia del decreto que aprueba la contratación.**

Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago o informes mensuales requeridos por Bases Técnicas.



11. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El Contratista, además de lo señalado en el **punto 10 de las Bases Administrativas Generales**, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Monitorear y alertar equipos alarmados, para un rápido actuar en caso de fallas.
- b) Revisar periódicamente posibles vulnerabilidades que afecten al equipamiento contratado, realizando upgrades de firmwares a versiones estables o parchando según corresponda.
- c) Dar cumplimiento a los niveles de acuerdo de servicios descritos en las Bases Técnicas.
- d) Otras condiciones propias de los servicios descritos, como son la propiedad intelectual, transición del servicio, gestión de garantías, confidencialidad y seguridad de la información.
- e) El contratista deberá designar, al comienzo de los servicios, un supervisor que administre el contrato en coordinación con el IMC municipal.

12. SUBCONTRATACIÓN

El Contratista podrá concertar con terceros la ejecución parcial del contrato en los términos establecidos en el **punto 8.3.2 de las Bases Administrativas Generales**.

El límite permitido para la subcontratación será el **30% del monto total del contrato**, en ningún caso la subcontratación podrá ser utilizada para efectuar una cesión del contrato.

13. DEL PLAZO

El plazo de vigencia de la contratación, comenzará a regir desde la suscripción del acta de inicio de contrato, el contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **SERVICIO N°1: "Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación."**
Comenzará una vez suscrita el acta de inicio del contrato. El inicio no deberá exceder del día 14 de abril de 2026, debiendo finalizar a más tardar el día 30 de abril de 2026.
- **SERVICIO N°2: "Arriendo Mensual con Soporte"**
48 meses continuos, una vez terminado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
- **SERVICIO N°3: "Instalación e Integración con Arriendo y Soporte Tótem Catastro"**
42 meses, considera la ejecución del Ítem A "Instalación e Integración Tótem Catastro" a partir del 1 de octubre del 2026, y posterior ejecución del Ítem B "Arriendo con Soporte Tótem Catastro" por 42 meses su inicio no debe exceder el 30 de octubre del 2026.
- **SERVICIOS EVENTUALES:**
48 meses continuos, una vez iniciado el Servicio N°2.

14. DE LAS MULTAS

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el **punto 11 de las Bases Administrativas Generales**, y se aplicarán mediante Decreto EX, ante la ocurrencia de cualquier de las situaciones que se señalan a continuación:

N°	MULTAS	MONTO Y APLICACIÓN
1	Por día de atraso en la programación del Servicio 1: Implementación, Puesta en Marcha y/o Capacitación.	3 UTM por día de atraso.
2	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas (ya sea el incumplimiento total o parcial de cualquiera de los requerimientos técnicos)	2 UTM por evento.
3	Incumplimiento de instrucciones directas de IMC o de los procedimientos por evento y/o día de atraso en su incumplimiento.	2 UTM por evento y por día hasta que se cumpla la instrucción.
4	Por cada incumplimiento de SLA pactados en las bases técnicas.	1 UTM por evento y por día hasta que solucione de cumplimiento el requerimiento.
5	Incumplimiento del UPTIME Mensual	2 UTM por cada mes de incumplimiento



15. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

15.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato, debiendo establecer en ella los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere.

15.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

Dentro de los 10 días posteriores a la liquidación de contrato, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva, para lo cual se levantará un acta suscrita por el Contratista, la IMC y Director de Tecnología y Gestión Digital.

La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio, el que dispondrá, además, la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. Dicho Decreto será notificado al contratista por la IMC y si éste no objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito.

16. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Además de las causales de término consagradas en el **punto 14 de las Bases Administrativas Generales**, se consideran las siguientes:

- a) Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.
- b) Cuando las sumas de las multas igualen o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de 3 mensualidades del Servicio N°2.



PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

JEG/MEC
[Handwritten signature]



FORMULARIO N° 1
ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

NOMBRE	:	
R.U.T.	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	

B. RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES (solo para persona jurídica)

RAZON SOCIAL	:	
NOMBRE DE FANTASIA	:	
RUT	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	
FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	
SOCIOS (en caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades).	:	
ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	
NOMBRE DIRECTORES - En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima. - En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.	:	
REPRESENTANTE LEGAL	:	
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	:	
DURACIÓN	:	



C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

1. Conocer y aceptar en todas sus partes, las condiciones establecidas en las Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Anexos, Respuestas a las Consultas y las Aclaraciones (de haberlas), que rigieron la Propuesta.
2. Haber estudiado todos los antecedentes y verificado las Bases de la propuesta.
3. Estar conforme con las condiciones generales de la Propuesta, incluidas las observaciones y aclaraciones si las hubiere.

D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

1. **No haber sido condenado**, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1°, del artículo 4° de la Ley N°19.886, de Compras Públicas);
2. **No tener las inhabilidades** establecidas en el inciso 6°, del artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y;
3. **No estar la persona jurídica** oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, de los artículos 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
4. **No ser funcionario de la Municipalidad de Providencia**, cualquiera que sea la calidad jurídica, y tampoco soy contratado a honorarios por el municipio, de acuerdo al artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.
5. **No ser cónyuge o conviviente civil, ni tener vínculos de parentesco en segundo grado de consanguinidad o afinidad**, con funcionarios de la Municipalidad de Providencia, cualquiera sea la calidad jurídica, incluso con los contratados a honorarios con el municipio, de acuerdo al artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.
6. **No tener participación de sociedades de personas o empresas individuales de responsabilidad limitada de las que formen parte o sean beneficiarios finales** funcionarios de la Municipalidad de Providencia, sus cónyuges o convivientes civiles, o personas que tengan vínculo de parentesco con estos últimos, ni con sociedades en comanditas por acciones, sociedades por acciones o anónimas cerradas en que sean accionistas directamente, o como beneficiarios finales, funcionarios de la Municipalidad de Providencia, sus cónyuges o convivientes civiles, o personas que tengan vínculo de parentesco con estos últimos, ni con sociedades anónimas abiertas en que funcionarios de la Municipalidad de Providencia, sus cónyuges o convivientes civiles, o personas que tengan vínculo de parentesco con estos últimos sean dueños de acciones que representen el 10 por ciento o más del capital, directamente o como beneficiarios finales, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas. de acuerdo al artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.



7. **No ser funcionario directivo de los organismos del Estado**, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, y de los funcionarios definidos en el reglamento que participen en procedimientos de contratación, a las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y a las sociedades en que aquellos o éstas participen en los términos expuestos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.
8. **No haber sido condenado**, o mi representada no ha sido condenada, por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los 5 años anteriores contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 26, letra d), del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973.;
9. **No haber sido condenado** por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N° 21.595, de Delitos Económicos. En el caso de que mi representada sea una persona jurídica, ya sea que se trate de sociedades, fundaciones o corporaciones, declaro que esta no tiene como socio, accionista, miembro o participe con poder para influir en la administración, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida.
10. **Declaro que toda la información ingresada en este formulario es veraz**, completa, verificable y se encuentra actualizada. Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, establecido en el artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales".

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, cada uno de los integrantes de ésta deberá completar la sección A del presente formulario, firmarlo e ingresarlo al portal www.mercadopublico.cl como parte de sus anexos administrativos



FORMULARIO N°2
ANEXO TÉCNICO

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

LICITACIÓN	"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

RESUMEN DE CONTRATOS EJECUTADOS O EN EJECUCIÓN:

MANDANTE	NOMBRE U OBJETO DEL CONTRATO	VIGENCIA	DOCUMENTO CON EL QUE ACREDITA

Se hace presente que para obtener el máximo puntaje basta que declare y acredite debidamente un máximo de 5 contratos, que cumplan con los requisitos anteriormente señalados. No obstante, tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, en caso de declarar más, la Comisión Evaluadora sólo se limitará a revisar las 10 primeras experiencias declaradas.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°3 ANEXO TÉCNICO

LICITACIÓN	"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EQUIPOS OFERTADOS

CONFIGURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA TURNOMÁTICO	
Formato Kiosco	Tipo Paleta con apoyo y fijación piso (altura promedio 1,20 mts). (accesibilidad universal)
Audio	Sí, debe anunciar sonido para próximo turno (en parlante display).
Mouse/Teclado	Tamaño pequeño tipo USB (interior kiosco).
Pantalla Kiosco	Tipo LED de 22" Touch (o superior).
Pantalla de llamados	Tipo LED de 32" o superior cuando la cantidad de servicios definidos así lo requiera. Conexión mediante cableado y/o NUC al Kiosco.
Posición Pantalla	Vertical para kiosco, Horizontal pantalla de llamado
Tarjeta de Red	NIC 10/100/1000 Mbps.
Protección Eléctrica	Transformador de aislación para regulación de energía eléctrica.
Acondicionador de Línea	Acondicionador de Línea de ± 600 VA
Puertos USB	Los necesarios para conectar teclado, mouse e impresora. Libres necesarios para posible instalación de dispositivos de lectura (al menos 2 adicionales).
Color	Blanco.
Serigrafía o Personalización	Sí, debe contemplar para cara frontal completa o logo municipal. (ésta se compartirá a la empresa adjudicada)
Garantía	Se deberá garantizar el equipamiento y el software por toda la extensión de duración del contrato.
Protección Sistema	Sí, debe permitir el bloqueo a interfaz de sistema operativo y panel de configuraciones. Sólo accesibles mediante combinación de teclas o contraseña. Despliegue de botones o menú por defecto para el público.
Teclado Desplegable	Sí, por pantalla para sistemas de autoconsulta (ingresos de campos). Algunos botones pudiesen direccionar a web para consulta en línea. El sistema debe permitir el retorno automático a la botonera de servicios.
Seguridad	Con cerradura, todos los dispositivos internos anclados o sujetos a interior kiosco (amarres, candados o mediante pernos)
Impresora	Térmica (el papel será provisto por la Municipalidad). Tipo de papel: "rollos papel térmico de 74 Grs. Alta resolución, 150 mts de largo aprox.
Opciones de Transaccionalidad	El kiosco inicialmente NO debe incluir lectores de códigos de barra, lectores de huella dactilar o lectura de códigos de cédulas de identidad. El kiosco SI debe contar con ranuras para futuros mejoras o instalación de dispositivos externos de lectura como códigos de barra, banda magnética, de huella dactilar o lectura de códigos de cédulas de identidad.

Totem o Kiosco para Departamento de Catastro.

CONFIGURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA TURNOMATICO	
Formato Kiosco	Multi touch Horizontal.
Audio	Sí, debe anunciar sonido para próximo turno (en parlante display).
Medidas	1 metro de altura.
Mouse/Teclado	Tamaño pequeño tipo USB (interior kiosco).
Pantalla Totem/Kiosco	Tipo LED desde 35" Touch (o superior).
Posición Pantalla	Horizontal (45° inclinación aprox) .
Tarjeta de Red	NIC 10/100/1000 Mbps.
UPS y Cables de Poder	Transformador de aislación para regulación de energía eléctrica.
Acondicionador de Línea	Acondicionador de Línea de \pm 600 VA
Puertos USB	Los necesarios para conectar teclado, mouse e impresora.
Color	Blanco.
Garantía	Se deberá garantizar el equipamiento y el software por toda la extensión de duración del contrato.
Protección Sistema	Sí, debe permitir el bloqueo a interfaz de sistema operativo y panel de configuraciones. Sólo accesibles mediante combinación de teclas o contraseña. Despliegue de botones o menú por defecto para el público.
Teclado Desplegable	Sí, por pantalla para sistemas de autoconsulta (ingresos de campos). Algunos botones pudiesen direccionar a web para consulta en línea. El sistema debe permitir el retorno automático a la botonera de servicios.
Seguridad	Con cerradura, todos los dispositivos internos anclados o sujetos a interior kiosco (amarres, candados o mediante pernos)

Whatsapp Business

- Habilitación de cuenta WhatsApp Business en Meta.
- Alta de número cuenta empresa en Meta.
- Habilitación de una API que permita la confirmación o cancelación de horas para servicios de licencias de conducir.
- 10.000 mensajes mensuales para realizar la confirmación o cancelación de las horas agendadas.
- El setup de contacto vía WhatsApp debe tener lo siguiente:
 - Logo de la Municipalidad de Providencia
 - Nombre de la Municipalidad de Providencia
 - Mensaje personalizado



Como parte de los antecedentes necesarios para la respectiva evaluación, **EL OFERENTE DEBERÁ ADJUNTAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN ADICIONAL EN SU PROPUESTA TÉCNICA:**

- Folletos con Características técnicas del o los tipos de equipos ofertados, en español obligatorio, en caso de inconsistencias entre lo reportado en el documento y los folletos se primará características de los folletos para la evaluación.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	





FORMULARIO PROGRAMA INTEGRIDAD
ANEXO TÉCNICO

LICITACIÓN	"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACION PROGRAMA INTEGRIDAD

Yo, <nombre de representante legal o persona natural>, cédula de identidad N° <RUT representante legal o de persona natural>, con domicilio en <Domicilio, Comuna, Ciudad> en representación de <Razón social empresa>, RUT: <Rut empresa>, del mismo domicilio, para la licitación pública para la contratación del servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", declaro bajo juramento que:

Mi representada _____ (SÍ/NO) posee un programa de integridad que es conocido 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 comprobar su declaración y para obtener el puntaje respectivo, se deberá adjuntar a la oferta el referido programa de integridad, y el documento que acredite notificación de este a su personal ****

****En caso de no adjuntar alguno de los documentos solicitados no se otorgará el puntaje asignado a este ítem****.

<Ciudad>, <dia/mes/año>

<Nombre y firma>

<Representante Legal o persona natural según corresponda >

NOTA:

1. En el caso de las UTP, para obtener puntaje, cada uno de sus integrantes deberá completar este anexo y asimismo adjuntar sus respectivos programas de integridad, donde conste la fecha de creación y el documento que acredite notificación de este a su personal.
2. Marcar con SI/NO el párrafo, según corresponda a su situación.



**FORMULARIO N°4
(ANEXO ECONÓMICO)**

LICITACIÓN	"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

CARTA OFERTA

A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicios N°1, N°2 y N°3)

**I. SERVICIO N° 1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN
(período comprendido entre el 14-04-2026 al 30-04-2026)**

N°	TURNOMÁTICO DEPENDENCIA / CONFIGURACIONES	CANTIDAD	VALOR NETO POR ÚNICA VEZ
1	TESORERÍA	1	UF _____ (neto)
2	RENTAS	1	UF _____ (neto)
3	CATASTRO E INSPECCIÓN	1	UF _____ (neto)
4	PERMISOS DE CIRCULACIÓN	1	UF _____ (neto)
5	DAV - OAVI	1	UF _____ (neto)
6	1er Juzgado de Policía Local	1	UF _____ (neto)
7	3er Juzgado de Policía Local	1	UF _____ (neto)
8	DIDECO (Deportes)	1	UF _____ (neto)
9	DIDECO (Edificio Nuevo)	1	UF _____ (neto)
10	Licencias de Conducir	1	UF _____ (neto)
11	Configuración de Kioscos de Autoatención y Capacitaciones en Ambiente QA	Global	UF _____ (neto)
12	Configuración de Kioscos de Autoatención en Ambiente Productivo	Global	UF _____ (neto)
13	Capacitación a todo el personal de las 10 áreas (operadores y Administradores de la plataforma)	Global	UF _____ (neto)
14	Configuración agendamiento kioscos Licencias de Conducir y DIDECO (Deportes)	2	UF _____ (neto)
15	Integración agendamiento y Whatsapp Business Licencias de Conducir	1	UF _____ (neto)
(A) TOTAL NETO SERVICIO N°1			UF _____
<i>Nota: Este valor no puede ser mayor 24 UF</i>			
IMPUESTO (____%)			UF _____
VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°1			UF _____



**II. SERVICIO N°2: ARRIENDO MENSUAL CON SOPORTE 10 KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN
(48 meses)**

N°	TURNOMÁTICO DEPENDENCIA	CANTIDAD	VALOR MENSUAL NETO (A)	VALOR TOTAL NETO (A * 48 MESES)
1	TESORERÍA	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
2	RENTAS	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
3	CATASTRO E INSPECCIÓN	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
4	PERMISOS DE CIRCULACIÓN	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
5	LICENCIAS DE CONDUCIR	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
6	DAV-OAVI	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
7	1er Juzgado de Policía Local	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
8	3er Juzgado de Policía Local	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
9	DIDECO (Deportes)	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
10	DIDECO (Edificio Nuevo)	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
11	Servicio de agendamiento online	2	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
12	Servicio de Whatsapp Business	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
TOTAL NETO SERVICIO N°2				UF _____
IMPUESTO (____%)				UF _____
VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°2				UF _____



**III. SERVICIO N°3: INSTALACIÓN E INTEGRACIÓN CON ARRIENDO Y SOPORTE TOTEM CATASTRO
(42 meses)**

III.Item A) Instalación e Integración Tótem Catastro (período comprendido entre el 01-10 2026 al 30-10-2026)

N°	TURNOMÁTICO DEPENDENCIA / CONFIGURACIONES	CANTIDAD	VALOR NETO POR ÚNICA VEZ
1	CATASTRO E INSPECCIÓN (Tótem Autoconsulta)	1	UF _____ (neto)
2	Configuración de Kioskos de Autoatención y Capacitaciones en Ambiente QA	1	UF _____ (neto)
3	Configuración de Kioskos de Autoatención en Ambiente Productivo	1	UF _____ (neto)
4	Capacitación al personal	1	UF _____ (neto)
TOTAL NETO SERVICIO ÍTEM A			UF _____
IMPUESTO (____%)			UF _____
VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°3 ÍTEM A			UF _____

III.Item B) Arriendo con Soporte Tótem Catastro (42 meses)

N°	TURNOMÁTICO DEPENDENCIA	CANTIDAD	VALOR MENSUAL NETO (A)	VALOR TOTAL NETO (A * 42 MESES)
1	CATASTRO E INSPECCIÓN (Totem Autoconsulta)	1	UF _____ (neto)	UF _____ (neto)
TOTAL NETO SERVICIO ÍTEM B				UF _____
IMPUESTO (____%)				UF _____
VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°3 ÍTEM B				UF _____

IV. VALOR TOTAL DEL CONTRATO:

DETALLE	VALOR TOTAL NETO
VALOR TOTAL NETO SERVICIO N°1	
VALOR TOTAL NETO SERVICIO N°2	
VALOR TOTAL NETO SERVICIO N°3 (ITEM A + ITEM B)	
VALOR TOTAL NETO DEL SERVICIO (Valor a Ofertar en portal www.mercadopublico.cl)	\$
IMPUESTO (%)	\$
VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR LOS 48 MESES	\$

✓ Declaro cumplir con las cantidades de MFP, impresoras, equipamiento señaladas junto con el personal para prestar los servicios de soporte e instalación.



B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

I. Equipos y materiales

ITEM	DETALLE	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO EN UF	VALOR UNITARIO TOTAL EN UF
1.1	Kiosko de Autoatencion con Pantalla Táctil 22" o superior	1 Unidad / Mensual			
1.2	Monitor de llamados (minimo 32" ó superior)	1 Unidad / Mensual			
1.3	Lector Banda Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)	1 Unidad / Mensual			
1.4	Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)	1 Unidad / Mensual			
1.5	Lector Huella Dactilar	1 Unidad / Mensual			
1.6	Kiosko Autoatención con pago tipo transbank.	1 Unidad / Mensual			
1.7	Totem de autoconsulta tipo mesa	1 unidad / Mensual			

II. Servicios

ITEM	DETALLE	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO EN UF	VALOR UNITARIO TOTAL EN UF
2.1	Servicio de Instalación Kioskos de Autotencion.	1 Unidad			
2.2	Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)	1 Unidad			
2.3	Servicio de Configuración Kioskos de Autotencion	1 Hora/ Hombre			
2.4	Servicio de Agendamiento	Mensual			
2.5	Servicio de mensajería Whatsapp Business	Mensual			

El oferente debe ingresar su oferta para todos los ítems. En caso que algún ítem de su oferta sea cero costos, debe ingresar el número cero (no debe quedar en blanco ni escribir en palabras).

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°5
CARTA GANTT TIPO

(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	“ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN”
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El oferente deberá seguir la siguiente pauta para el desarrollo de su carta Gantt:

1. Cada Etapa será a mes de 30 días.
2. Por cada etapa, describir los hitos asociados. Los hitos serán actividades tales como:
 - a. Importación de equipamiento, licencias, insumos, etc.
 - b. Reuniones de coordinación y actividades o coordinaciones con terceros
 - c. Levantamiento previo instalación
 - d. Implementación por dependencia
 - e. Configuraciones finales del sistema
 - f. Puesta en marcha
 - g. Etc.
3. Los plazos serán descritos:
 - a. Descripción de la etapa
 - b. Descripción del hito
 - c. Inicio y fin (especificar fechas tentativas)
 - d. Mes (en base a 30 días)
 - e. Semanas (de 7 días)
 - f. Duración (en días corridos)
 - g. Porcentaje Avance, este será dado por los días de duración del hito, dividido por el plazo total ofertado.

Descripción Etapas / Hitos	Inicio (dd/mm/aaaa)	Fin (dd/mm/aaaa)	Duración / Hito	Porcentaje Avance por Hito	Mes 1				Mes N			
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Hito 1			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
Hito 2			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
Hito 3			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
Hito N			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
PLAZO TOTAL OFERTADO (SUMA DURACIÓN HITOS)												

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del Oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	



FORMULARIO N°6

(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

SE COMPROMETE A:

- Proteger los datos personales entregados por el Municipio de acuerdo a la Ley N°19.628 – N°21.719 y a lo establecido en las Bases Administrativas y técnicas de la presente licitación, y a no transferir ni ceder la información a otras personas naturales o jurídicas, sean instituciones del sector público y/o privado, ni a título gratuito ni oneroso. Esta obligación se extiende a todo el personal que preste servicios.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N° 21.663 Marco de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Información.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°17.336, sobre propiedad intelectual.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°21.459, sobre delitos informáticos.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°19.223, sobre tipificación de figuras penales relativas a la informática.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.
- Lo descrito en los puntos N°1, 2, 3, 4 y 5 siguientes de este documento.
- Por último, el oferente se compromete a firmar la Declaración Jurada modelo adjunta en este documento, la cual formara parte integrante del contrato.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del Oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	



1.- PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Los datos e información que sean almacenados, procesados y transferidos sobre la plataforma, ya sea nube privada, pública o híbrida (Cloud) o cualquier otra que forme parte de los servicios contratados deberá contemplar las siguientes consideraciones:

- Asegurar la transmisión de la información, mediante canales seguros y con el debido cifrado de esta. En caso contrario contemplar enlaces dedicados de comunicación punto a punto, contemplando encapsulación mediante VLAN de uso exclusivo para el servicio.
- Mantener seguridad en los accesos, de tal forma que esta no sea ilegítimamente accesible y por tanto revelada por una tercera persona sin contar esta con la debida autorización por parte de la Municipalidad.
- Cualquier información, ya sea nombres de usuarios, cuentas de correos, preferencias, número de cédula de identidad, nombres completos o cualquier información de carácter privado o personal, no deberá ser cedida a terceros, incluso luego de caducado el contrato.
- Adoptar todas las medidas, tanto organizativas como técnicas, para reguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos contenidos en sus registros con la finalidad de evitar la alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de los mismos.
- Cada una de las partes, acuerda mantener la confidencialidad de la Información de la otra parte, durante un periodo de tres años contados desde la fecha del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en ley N°19.628 / N°21.719, respecto de datos de carácter personal, si corresponde.
- De igual forma, cada una de las partes acuerdan revelar la información Confidencial solamente a aquellos empleados o agentes que requieran el acceso a la Información Confidencial en términos del presente contrato y quienes deberán protegerla contra su revelación no autorizada. Nos obstante lo anterior, el presente contrato que se suscriba, sus anexos, y la resolución que los apruebe, son públicos y como tal se informarán a través del portal Mercado Público, conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
- La Municipalidad comprende que esta prestación de servicio no implica la transferencia, compra o ceder bajo alguna forma la propiedad intelectual o parte de esta a la Municipalidad. Sin embargo, el prestador del servicio será penalizado bajo los aspectos legales que correspondan si realiza violación a los derechos de propiedad intelectual de cualquier información que este almacenada en el servicio.
- La Municipalidad podrá solicitar en cualquier momento de vigencia de prestación del servicio, el auditar la vigencia de los procesos relacionados con la Seguridad de la Información y sus certificaciones asociadas.
- En el caso que la Municipalidad no continúe con los servicios prestados, ya sea, por término anticipado o por cumplir el plazo legal convenido, el prestador del servicio debe facilitar las condiciones técnicas para que la Municipalidad pueda migrar el servicio a un nuevo proveedor. Esto no debe constituir una nueva cotización o un valor adicional al ya pactado originalmente.
- El prestador del servicio y sus empleados están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley N°19.628 y N°21.719
- El prestador del servicio es civilmente responsable de la filtración o uso inadecuado de los datos personales que le son confiados.
- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorías de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto

administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de la Ley N°20.285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, si correspondiera. -

2.- SOBRE PRESTADORES DE SERVICIO CON CLOUD EN EL EXTRANJERO

- Dependiendo de cómo las bases de la prestación del servicio lo indiquen o requieran, el proveedor del servicio deberá contemplar de preferencia el contemplar (para la prestación de este servicio en particular) su infraestructura en territorio nacional. En caso contrario, el proveedor debe informar a la Municipalidad el lugar de ubicación física desde donde residirá el servicio.
- Para el caso que toda o parte de la infraestructura que forma parte del servicio, tenga como ubicación física territorio extranjero, entendiéndose con esto que la información está sujeta a jurisdicción extranjera, el prestador del servicio está obligado a informar el marco regulatorio por el cual se rige ante la petición de un gobierno extranjero en solicitar acceso a los datos e información que son de propiedad de la Municipalidad.
- A fin de resguardar y velar por la reserva de la información, y en el caso, que otro organismo gubernamental extranjero solicite acceso a esta, el prestador del servicio se ve obligado a informar inicialmente a la Municipalidad, debiendo dar el detalle del órgano que solicita tal acceso, el motivo y/o causa. Tal petición, deberá ser realizada de forma escrita y dirigida al representante legal de la Municipalidad. Respecto de la aceptación de este requerimiento, será conforme a la decisión que la Municipalidad estipule bajo la forma y marco legal que le parezca más prudente al presentar su respuesta.

3.- MODIFICACIONES

- Los términos, condiciones o indicaciones que forman parte de este Anexo, no le otorga al prestador del servicio a realizar la modificación unilateral de estas.
- La Municipalidad no está obligada a aceptar términos o cláusulas anexas de forma posterior al proceso previo de contratación del servicio.
- En caso que la empresa requiera incluir cualquier modificación, esta deberá hacerse de forma expresa, por escrito y de común acuerdo por las partes, debiendo aprobarse por acto administrativo correspondiente. Sin embargo, la Municipalidad no está obligada a aceptar los nuevos términos.

4.- RESPONSABILIDAD

- El prestador del servicio es el responsable civil directo al incumplir con sus obligaciones, ya sea por la pérdida de la información o por incumplimiento de disposiciones contractuales, aun cuando subcontrate a terceros parte del servicio.
- El prestador del servicio, es responsable de informar a la Municipalidad cuando subcontrate un servicio en directa relación con el servicio prestado a la Municipalidad. Este subcontratista, debe acogerse y cumplir igualmente las expectativas de seguridad y confidencialidad de la información. Aun así, la responsabilidad civil será del prestador del servicio con el cual se mantiene el contrato.
- El prestador del servicio, conforme a lo señalado en artículos 14 de la Ley N°19.886 y 74 de su reglamento, tendrá prohibición de ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones del contrato.

5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

- Toda disputa entre las partes, se deberán someter a leyes y tribunales chilenos. Aun cuando el servicio o parte de este, este alojado en territorio extranjero.



- Al momento de la firma del contrato, el prestador del servicio deberá firmar declaración jurada en la cual se somete a la legislación chilena, fundamentalmente la Ley N°19.628 y N°21.719 sobre Protección de la Vida Privada o Protección de Datos de Carácter Personal; Ley N°17.336, sobre Propiedad Intelectual; Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y Ley N°19.223 que tipifica figuras penales relativas a la informática.



DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

Para los efectos de la presente cláusula, "Información Confidencial" constituye toda información, sea completa o parcial, verbal o escrita, independiente del medio en que conste o se transmita, que el **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** u otros entes públicos en virtud del presente contrato o que el **Prestador del Servicio** tome conocimiento por cualquier medio y ya sea que se refiera a la **Municipalidad de Providencia**, otros órganos públicos, sus autoridades, funcionarios, contratistas u otras personas.

La Información Confidencial de la **Municipalidad de Providencia** será mantenida en estricta reserva por el **Prestador del Servicio**, quien deberá mantener la debida confidencialidad de los datos, bases de datos, documentos y a todos los archivos informáticos a que tenga acceso con motivo del presente contrato, quedándole expresamente prohibido divulgarlos, publicarlos, fotocopiarlos, copiarlos o distribuirlos a terceros extraños a este contrato o hacer cualquier uso indebido de ellos. Estas informaciones y datos sólo podrán ser revelados por instrucción de la **Municipalidad de Providencia**.

El **Prestador del Servicio** guardará especial atención a la confidencialidad de los datos personales a que pueda tener acceso en virtud del presente contrato. En este sentido, el **Prestador del Servicio** no podrá recolectar, almacenar, transferir, transmitir, comunicar, tratar, ceder o usar, de cualquier forma, los datos indicados anteriormente, salvo que dichas acciones sean indispensables para el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y/o que medie una autorización escrita por parte del representante legal de la **Municipalidad de Providencia**. En ningún caso se entenderá que el **Prestador del Servicio** tiene algún derecho sobre tales datos personales.

El **Prestador del Servicio** adoptará todas las medidas conducentes a resguardar la confidencialidad de la información por parte de su personal, incluyendo profesionales, consultores, contratistas o demás personas que deban tomar, hayan tomado o tengan conocimiento de la Información Confidencial de la **Municipalidad de Providencia**.

Los consultores y personal dependiente del **Prestador del Servicio**, que de una u otra manera se hayan vinculado a la ejecución de los servicios contratados, en cualquiera de sus etapas, deberán guardar confidencialidad de la misma forma aplicable al **Prestador del Servicio**. La responsabilidad del **Prestador del Servicio** en este ámbito, será solidaria respecto de la de sus administradores, representantes, personeros, empleados, consultores y todo aquel que se encuentre vinculado a la ejecución de los servicios contratados. La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del **Prestador del Servicio**, durante la vigencia del contrato o una vez finalizado éste, podrá dar pie a que la **Municipalidad de Providencia** entable en su contra las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados. Asimismo, lo anterior facultará a la **Municipalidad de Providencia** a informar a otros órganos públicos que tuvieren contratados servicios con el **Prestador del Servicio** acerca de este incumplimiento.

Toda la Información Confidencial (incluyendo las copias tangibles y la almacenada por medios electrónicos y/o cualquier otro medio) proporcionada por la **Municipalidad de Providencia** será devuelta a éste dentro de los 30 días corridos contados desde la recepción de un requerimiento escrito por la **Municipalidad de Providencia**. Para dichos efectos, el **Prestador del Servicio** entregará a la **Municipalidad de Providencia** todos los materiales que contengan o representen la Información Confidencial recibida. Hecho lo anterior, el **Prestador del Servicio** no podrá mantener ninguna Información Confidencial de la **Municipalidad de Providencia** en su poder, debiendo eliminar de forma irreversible cualquier copia.

2. Seguridad de la información.

El **[Prestador del Servicio]** deberá adoptar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean precisas para efectos de evitar que la información de la **Municipalidad de Providencia** sea accedida por terceros no autorizados.

Lo anterior se extiende, además, a las comunicaciones electrónicas de dicha información entre **Prestador del Servicio** y la **Municipalidad de Providencia**. En tal caso, el **Prestador del Servicio** deberá emplear las medidas seguridad que sean necesarias para que estas comunicaciones no sean interceptadas.

Para lo anterior, seguirá los estándares de seguridad establecidos en las normas técnicas contenidas en la norma ISO 27.00X co-publicadas conjuntamente por la International Organization for Standardization (ISO) y la International Electrotechnical Commission (IEC).

Asimismo, para efectos de claridad, se deja expresa constancia que **Prestador del Servicio** deberá adoptar las medidas de respaldo de la información que impidan que ésta se pierda como consecuencia de alguna contingencia que afecte sus sistemas informáticos.

3. Responsabilidad Civil.

La responsabilidad civil de las partes derivadas de algún incumplimiento o cumplimiento parcial de las obligaciones establecidas en el presente contrato se regirá por las leyes de la República de Chile. En ningún caso se entenderá que la **Municipalidad de Providencia** acepta o admite alguna limitación convencional de responsabilidad por parte del **Prestador del Servicio**.

Finalmente, el **Prestador del Servicio** será responsable de (1) cumplir con todas las leyes, reglamentaciones, ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes que le fueren aplicables en la República de Chile y (2) de respetar los derechos de propiedad intelectual de terceras personas en la ejecución de las obligaciones establecidas en el presente instrumento.

El **Prestador del Servicio** defenderá, indemnizará y mantendrá a salvo a la **Municipalidad de Providencia** de y en contra de cualquier reclamación, acción, demanda, y procedimiento legal (conjuntamente "Reclamo(s)") y de toda responsabilidad, daño, pérdida, juicio, declaración autorizada, costos y gastos directos e indirectos (en adelante "Daños") que surjan de o en relación con la violación de lo establecido en el presente contrato.

4. Propiedad Intelectual.

Toda la información, datos, documentos y bases de datos que el **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** o que el **Prestador del Servicio** toma conocimiento por cualquier medio en virtud de la presente licitación serán de propiedad de la **Municipalidad de Providencia** y sólo podrá ser utilizado por el **Prestador del Servicio** para efectos de la ejecución de las obligaciones emanadas en virtud de la presente licitación y su respectivo contrato. Cualquier otro uso estará prohibido salvo que el **Prestador del Servicio** cuente con la autorización escrita de la **Municipalidad de Providencia**.

Todos los informes, especificaciones, estudios técnicos, y, en general, todos los documentos que el **Prestador del Servicio** elabore en virtud del presente contrato, serán de propiedad exclusiva de la **Municipalidad de Providencia**.

El **Prestador del Servicio** defenderá, indemnizará y mantendrá a salvo a la **Municipalidad de Providencia** y a sus funcionarios de y en contra de cualquier reclamación, acción, demanda, y procedimiento legal y de toda responsabilidad, daño, pérdida, juicio, declaración autorizada, costos y gastos directos e indirectos incluyendo, sin limitación, los honorarios razonables de los abogados, que surjan de o en relación con cualquier violación y/o usurpación efectuada por el **Prestador del Servicio** de cualquier derecho de autor, patente, marca registrada, secreto industrial u otro derecho propietario o de propiedad intelectual de cualquier tercero.

5. Vendor lock-in.

Los estándares empleados por los servicios contratados en virtud de la presente licitación deberán permitir que la **Municipalidad de Providencia** pueda recuperar y descargar los datos que se encuentran en las dependencias o sistemas del **Prestador del Servicio** o sus subcontratistas. Ello con miras a que la **Municipalidad de Providencia** pueda, sin mayores costos, migrar su información a un nuevo proveedor una vez terminado el contrato objeto de la presente licitación.

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el artículo 45 del Código Civil, el **Prestador del Servicio** deberá notificar a la **Municipalidad de Providencia** inmediatamente y por escrito de dicha situación y sus causas, quedando excusada de cumplir las obligaciones que emanen del presente Contrato, desde el momento de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito hasta la desaparición de la misma.

Si la situación de fuerza mayor o caso fortuito, se prolongase más allá de lo razonable o previsible, según la naturaleza del bien o servicio comprendido en el Contrato, o fuere evidente que éste ya no podrá cumplirse, la **Municipalidad de Providencia** estará facultado para resolver el Contrato, conforme las normas de la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso se considerará caso fortuito o causal de fuerza mayor lo siguiente:

- (a) El embargo de los bienes del **Prestador del Servicio**.

- (b) Las acciones que pueda ordenar la autoridad que impidan al **Prestador del Servicio** desarrollar su labor por no cumplir con las disposiciones legales o reglamentarias que le correspondan.
- (c) La huelga de los trabajadores del **Prestador del Servicio** o de alguno de sus contratistas o subcontratistas.

7. Facultad del órgano de comunicar el incumplimiento del prestador del servicio a otros órganos públicos.

En caso de incumplimiento total o parcial del presente contrato por parte del **Prestador del Servicio**, la **Municipalidad de Providencia** podrá comunicar de esta circunstancia a los demás órganos de la Administración del Estado que hayan contratado a éste. Asimismo, la **Municipalidad de Providencia** será libre de comunicar a los demás órganos de la Administración del Estado su opinión acerca de la calidad de los servicios prestados en virtud del presente contrato.

Lo anterior es sin perjuicio de las cláusulas del presente instrumento que se refieran la resolución del contrato, multas, responsabilidad civil y demás que fueren procedentes.

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

El presente Contrato se rige por las leyes y normas jurídicas de la República de Chile. Ante cualquier dificultad que se suscite entre las partes de este contrato respecto de la existencia, validez, exigibilidad, resolución, término, interpretación, aplicación, cumplimiento o suscripción del mismo o por cualquier otra razón relacionada con este contrato, las Partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad y comuna de Santiago.

9. Procedimiento para hacer efectiva la terminación y medidas para mantener la continuidad del servicio.

La terminación del Contrato se efectuará por vía administrativa, sin necesidad de pronunciamiento judicial, cuando la **Municipalidad de Providencia** considerare que se cumple con las causales que se establecen en las Bases Administrativas de la Licitación.

La terminación del Contrato será notificada por carta certificada dirigida al domicilio indicado por el Contratista en el Contrato y se entenderá practicada a contar del tercer día hábil siguiente a su ingreso para despacho en oficina de correos.

La resolución que declara la terminación del Contrato deberá invocar la causal de terminación que se emplea, sus fundamentos, el alcance de la terminación y la fecha a contar de la cual ésta entrará en vigor.

Una vez notificado, el Contratista dispondrá de un plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la comunicación para formular descargos respecto de la resolución que declara la terminación del Contrato.

Para lo anterior, el Contratista podrá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes.

Transcurrido este plazo, y recibido los descargos, la **Municipalidad de Providencia** resolverá sobre el particular mediante resolución o resoluciones fundadas, previa ponderación de los antecedentes, remitiéndose copia del acto administrativo al Contratista.

Si transcurrido el plazo, y no habiéndose recibido descargos, o habiéndose recibido descargos, y la **Municipalidad de Providencia** los hubiere rechazado, la resolución que declara la terminación del Contrato quedará a firme.

Una vez ocurrido lo anterior, el Contratista deberá entregar a la **Municipalidad de Providencia** la información utilizada en la prestación de los servicios hasta ese momento, de modo de habilitar cualquier solución que este defina.

Durante el periodo que media entre la notificación de la terminación y la fecha en que se ésta se hará efectiva, el Contratista deberá prestar, a su costa, toda la colaboración que la **Municipalidad de Providencia** le requiera para que este último pueda traspasar a otro proveedor la operación del servicio de manera tal que se mantenga la continuidad del mismo en todo momento.

Adicionalmente, se podrán aplicar todas las medidas tendientes a mantener la continuidad de servicio que deba efectuar la **Municipalidad de Providencia**, por cuenta, costo y riesgo del Contratista, previa notificación al mismo. Para estos efectos, a modo ejemplar, se entenderán como medidas correctivas, el tener que recurrir para la ejecución de las obligaciones contractuales del Contratista a la contratación de terceros o a funcionarios de la **Municipalidad de Providencia**.



Providencia
Vida Buena

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FORMULARIO N°6

Firma Representante legal

Providencia ____ de ____ de 202_





**LICITACIÓN PÚBLICA
"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
BASES TÉCNICAS**

1.- GENERALIDADES.

La Municipalidad de Providencia requiere contratar un Servicio de Arriendo de Kioscos de Autoatención para la gestión integral de la atención de vecinos, contribuyentes y/o usuarios que requieren servicios de la Municipalidad.

Las unidades que requieren contar con el servicio son:

1. Departamento de Rentas, (kiosco de autoatención por 48 meses).
2. Sección de Tesorería, (kiosco de autoatención por 48 meses).
3. Departamento de Catastro e Inspección, (kiosco de autoatención por 48 meses).
4. Departamento de Licencias de Conducir (kiosco de autoatención por 48 meses).
5. Departamento de Permisos de Circulación, (kiosco de autoatención por 48 meses).
6. Departamento de Atención al Vecino. (kiosco de autoatención por 48 meses).
7. Primer Juzgado de Policía Local, (kiosco de autoatención por 48 meses).
8. Tercer Juzgado de Policía Local, (kiosco de autoatención por 48 meses).
9. Dideco (Deportes) (kiosco de autoatención por 48 meses).
10. Dideco (Edificio Nuevo) (kiosco de autoatención por 48 meses).
11. Departamento de Catastro e Inspección (Totem o kiosco de autoconsulta por 42 meses)

La solución o servicio requerido debe contemplar todo el equipamiento en modalidad de arriendo (punto 1 al 11), con el soporte que permita la continuidad operativa en la atención de público de las unidades señaladas, además proporcionar el licenciamiento necesario para la plataforma de gestión y seguridad informática de este servicio, que los equipos sean ergonómicos, modulares y escalables para eventuales integraciones de dispositivos, que pudiesen ser requeridos.

Queda bajo responsabilidad del contratista asegurar esta continuidad operacional de los Kioscos de Autoatención y su plataforma de gestión, debiendo para ello considerar todas las mantenciones, tanto a hardware como software de la solución en arriendo, pudiendo entregar planes y programas al I.M.C. durante el régimen del contrato para coordinar las visitas de los técnicos a las unidades especificadas.

A su vez el soporte tendrá definidos SLA o tiempos de respuestas que estarán diferenciados tanto para periodos normales de atención de público como para procesos específicos donde aumenta la afluencia de atenciones.

Se considerará una etapa inicial de "Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación" para la instalación y configuración de cada Kiosco de Autoatención, con capacitaciones tanto a operadores del servicio de llamados como a los administradores de cada unidad, a quienes se les deberá capacitar para llevar el correcto funcionamiento y la configuración, tanto de servicios como del ordenamiento de módulos y los reportes de gestión requeridos, una vez aceptada por libro de servicios, se dará inicio al "Servicio de Arriendo Mensual con Soporte". Además, se debe contemplar una inducción básica para la mesa de servicio municipal que será la encargada de revisar en primer y segundo nivel de atención de los kioscos y en caso de no poder solucionar, derivar a 3er nivel (empresa contratista) éstos casos, si es necesario.

La empresa estará a cargo de estas dos etapas íntegramente, asegurándose de contar con el personal necesario tanto en cantidad como en conocimientos técnicos para llevarlos a cabo, pudiendo apoyarse con el I.M.C. de la Municipalidad quién guiará a la empresa a lo largo del proceso.

En lo que concierne a los Kioscos de Autoatención, éstos deberán facilitar la gestión de las unidades con un software que permita obtener estadísticas, reportes y designación de



servicios/módulos para mejorar su gestión, éste software deberá ser instalado en PC's Municipales que cuentan con Windows 11 y navegadores de internet: Chrome, Firefox y Edge, éstos 3 últimos actualizados a la última versión disponible, debiendo quedar operativo en cada uno de ellos.

El contratista deberá apoyar durante todo el proceso al I.M.C. para realizar mejoras al Servicio solicitadas por las unidades descritas, ya sea en Infraestructura como en el Software. La solución podrá requerir durante el régimen del contrato, la integración con otras aplicaciones utilizadas por el Municipio y/o la entrega de información de estos servicios a través de algún método que se defina. Estos trabajos en caso que se soliciten, se gestionarán a través del Formulario N° 4 "Carta Oferta Económica y LPU" adjunto en estas bases de licitación.

Los Kioscos de Autoatención deberán permitir agregar leyendas tanto en el monitor del kiosco como en los monitores de llamados y en los tickets de números de atención, previamente coordinado con el IMC, el que será cotizado de acuerdo a Formulario N° 4 "Carta Oferta Económica y LPU" Letra "B Listado de Precios Unitarios".

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

El servicio contempla dos etapas para su correcta implementación, que se detallan a continuación:

1. Servicio 1: Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación. (Pago único por instalación de 10 kioscos de autoatención).
2. Servicio 2: Arriendo Mensual con Soporte. (10 kioscos de autoatención por 48 meses)
3. Servicio 3: Instalación e integración con arriendo y soporte tótem Catastro (1 Totem/kiosco tipo mesa de autoconsulta Departamento de Catastro e Inspección Incluye la Implementación y Puesta en Marcha Ítem A y el Arriendo con Soporte por 42 meses Ítem B)

Se coordinará con la empresa actual del servicio la desconexión y retiro de todo el cableado existente, para dejar el espacio requerido para instalación de los nuevos Kioscos de Autoatención, ésta coordinación la realizará el I.M.C. Consecuente con lo anterior, deberá realizar la instalación de todo el cableado nuevo, canalizaciones necesarias y adecuadas para protección de los cables utilizados por los Kioscos.

Única fecha distinta a las demás será para el Servicio N° 3 que se encuentra en desarrollo por la Municipalidad y cuya fecha aproximada será a partir del 27 de octubre aproximadamente comenzará la implementación y puesta en marcha de Tótem o kiosco de autoconsulta previa coordinación con IMC, dependiendo del estado de avance del municipio para implementar el servicio solicitado.

Servicio 1.- Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación.

Ésta etapa considera toda la instalación de Hardware o Kiosco de Autoatención, pantallas de llamados por números en los sectores indicados anteriormente y cables de conexión, además se debe considerar las configuraciones del software y las conexiones de los PC's Municipales al Kiosco. Todo esto de acuerdo a las especificaciones técnicas que se darán a conocer más adelante. **La fecha de Implementación no deberá exceder del día 14 de abril de 2026 para comenzar con 1 semana de pruebas, ajustes y capacitación entre el 18 y el 22 de abril.**

Se debe contemplar en este Servicio:

- Instalación del Kiosco en ubicación que se dará a conocer al contratista que se adjudique la presente licitación.
- Fijación y anclaje del equipo Kiosco, de acuerdo a la ubicación indicada.



- Fijación y anclaje del equipo Kiosco, de acuerdo a la ubicación indicada.
- Instalación completa de los dispositivos necesarios para la operatividad del equipo Kiosco.
- Instalación de todo el tendido de cables necesarios hacia los monitores de llamadas e internos del Kiosco y/o solución inalámbrica mediante equipos externos (ej. NUC).
- Instalación de todos los accesorios necesarios del tendido para una acorde terminación visual y operativa (canalizaciones, cubre cables, etc.).
- Instalación de soportes y/o brazos para los monitores de llamadas que correspondan por equipo Kiosco.
- Configuración y puesta a punto de las botoneras/menús de servicios necesarias para cada unidad.
- Revisión del ciclo o flujo definido por cada unidad.
- Revisión del ciclo o flujo capturado para el módulo de gestión y estadísticas.
- Todo cable de instalación eléctrica.
- Instalación de 1 UPS al interior de cada Kiosco, el cual deberá quedar conectado todo el equipamiento (Cpu, Monitor e Impresora). Está con software instalado y configurado en sistema operativo del computador de Kiosco que permite el apagado automático del equipo en caso de corte de energía eléctrica (UPS a contemplar, debe quedar dentro del Kiosco).
- Entrega de todo el inventario de hardware y software instalado en el municipio.
- Una vez recepcionado el inventario de hardware y software, a través de Libro de Servicio, se dará inicio al Servicio 2: Arriendo Mensual con Soporte.
- Configuración del servicio de agendamiento on-line para el kiosco de autoconsulta del Departamento de Licencias de Conducir.
- Configuración del servicio de Whatsapp Business para kiosco de autoconsulta del Departamento de Licencias de Conducir.

El horario de trabajo que podrá trabajar la empresa será de lunes a viernes de 17:00 a 18:30 hrs y de ser necesario sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (previa confirmación de la unidad y coordinación con I.M.C.).

Servicio 2.- Arriendo Mensual con Soporte.

Una vez terminada la Etapa de Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación formalizada en Libro de Servicios, se dará el inicio al Servicio de Arriendo Mensual con Soporte. Se debe tener presente que el soporte será de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 hrs. y el servicio se deberá considerar para plazo total del contrato.

3.- REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.

A continuación, se detallan las **características mínimas** (pudiendo ser superiores) más importantes de éste servicio:

A. Hardware:

Todos los Kioscos deberán cumplir con los siguientes requerimientos:



CONFIGURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA	
TURNOMATICO	
Formato Kiosco	Tipo Paleta con apoyo y fijación piso (altura promedio 1,20 mts). (accesibilidad universal)
Audio	Sí, debe anunciar sonido para próximo turno (en parlante display).
Mouse/Teclado	Tamaño pequeño tipo USB (interior kiosco).
Pantalla Kiosco	Tipo LED de 22" Touch (o superior).
Pantalla de llamados	Tipo LED de 32" o superior cuando la cantidad de servicios definidos así lo requiera. Conexión mediante cableado y/o NUC al Kiosco.
Posición Pantalla	Vertical para kiosco, Horizontal pantalla de llamado
Tarjeta de Red	NIC 10/100/1000 Mbps.
Protección Eléctrica	Transformador de aislamiento para regulación de energía eléctrica.
Acondicionador de Línea	Acondicionador de Línea de ± 600 VA
Puertos USB	Los necesarios para conectar teclado, mouse e impresora. Libres necesarios para posible instalación de dispositivos de lectura (al menos 2 adicionales).
Color	Blanco.
Serigrafía o Personalización	Sí, debe contemplar para cara frontal completa o logo municipal. (ésta se compartirá a la empresa adjudicada)
Garantía	Se deberá garantizar el equipamiento y el software por toda la extensión de duración del contrato.
Protección Sistema	Sí, debe permitir el bloqueo a interfaz de sistema operativo y panel de configuraciones. Sólo accesibles mediante combinación de teclas o contraseña. Despliegue de botones o menú por defecto para el público.
Teclado Desplegable	Sí, por pantalla para sistemas de autoconsulta (ingresos de campos). Algunos botones pudiesen direccionar a web para consulta en línea. El sistema debe permitir el retorno automático a la botonera de servicios.
Seguridad	Con cerradura, todos los dispositivos internos anclados o sujetos a interior kiosco (amarres, candados o mediante pernos)
Impresora	Térmica (el papel será provisto por la Municipalidad). Tipo de papel: "rollos papel térmico de 74 Grs. Alta resolución, 150 mts de largo aprox.
Opciones de Transaccionalidad	El kiosco inicialmente NO debe incluir lectores de códigos de barra, lectores de huella dactilar o lectura de códigos de cédulas de identidad. El kiosco SI debe contar con ranuras para futuras mejoras o instalación de dispositivos externos de lectura como códigos de barra, banda magnética, de huella dactilar o lectura de códigos de cédulas de identidad.



Además, deberá contemplar un ambiente, no exclusivo para el municipio, para desarrollo QA o testing.

Hardware para Tótem o kiosco de autoconsulta Catastro (42 meses):

CONFIGURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA	
TURNOMATICO	
Formato Kiosco	Multi touch Horizontal.
Audio	Sí, debe anunciar sonido para próximo turno (en parlante display).
Medidas	1 metro de altura.
Mouse/Teclado	Tamaño pequeño tipo USB (interior kiosco).
Pantalla Totem/Kiosco	Tipo LED desde 35" Touch (o superior).
Posición Pantalla	Horizontal (45° inclinación aprox) .
Tarjeta de Red	NIC 10/100/1000 Mbps.
UPS y Cables de Poder	Transformador de aislación para regulación de energía eléctrica.
Acondicionador de Línea	Acondicionador de Línea de ± 600 VA
Puertos USB	Los necesarios para conectar teclado, mouse e impresora.
Color	Blanco.
Garantía	Se deberá garantizar el equipamiento y el software por toda la extensión de duración del contrato.
Protección Sistema	Sí, debe permitir el bloqueo a interfaz de sistema operativo y panel de configuraciones. Sólo accesibles mediante combinación de teclas o contraseña. Despliegue de botones o menú por defecto para el público.
Teclado Desplegable	Sí, por pantalla para sistemas de autoconsulta (ingresos de campos). Algunos botones pudiesen direccionar a web para consulta en línea. El sistema debe permitir el retorno automático a la botonera de servicios.
Seguridad	Con cerradura, todos los dispositivos internos anclados o sujetos a interior kiosco (amarres, candados o mediante pernos)

B. Software:

El municipio requiere una solución que permita a la configuración de los kioscos con un perfil tipo "Administrador" que sea capaz de configurar servicios, módulos de atención, horarios de atención y tipo de llamados a realizar, que luego debe ser reflejado en la estación de trabajo de cada "Operador" del kiosco para realizar las atenciones que les hayan sido configuradas, además la solución de gestión deberá proveer de los informes necesarios que cada "Administrador" requiera para medir y analizar mejoras a los procesos, de acuerdo a lo solicitado en los puntos 6 y 7 de éstas mismas Bases Técnicas.



El contratista podrá ofrecer 1 ó 2 softwares según su propia arquitectura de solución.

Agendamiento: El contratista deberá presentar una plataforma dedicada, para agendamiento de horas, el cual será alojado en nuestros servidores para entregar y disponibilizar gestión de horas, en un inicio, para los kioscos de autoatención de Licencias de Conducir y Desarrollo Comunitario, en caso de requerirlo a futuro para otros servicios, se considerará el costo ofertado en carta oferta servicio N° 2.

Este aplicativo debe de ser amoldado y configurado de acuerdo a nuestra imagen corporativa, además debe estar configurado en plataforma de dominio en servidor Municipal con sistema operativo Windows Server, debe permitir a la unidad usuaria poder gestionar la agenda de acuerdo a sus necesidades.

Confirmación de agendamiento: Además se deberá contar con un servicio integrado a plataforma Whatsapp Business para despliegue de mensajes a equipos celulares de personas que realicen agendamiento para que confirmen o rechacen la hora. (la plantilla del mensaje se entregará a empresa adjudicada), de acuerdo a las siguientes características: (Ver también en Formulario N° 3 "Especificaciones Técnicas").

- Habilitación de cuenta WhatsApp Business en Meta.
- Alta de número cuenta empresa en Meta.
- Habilitación de una API que permita la confirmación o cancelación de horas para servicios de licencias de conducir.
- 10.000 mensajes mensuales para realizar la confirmación o cancelación de las horas agendadas.
- El setup de contacto vía WhatsApp debe tener lo siguiente:
 - Logo de la Municipalidad de Providencia
 - Nombre de la Municipalidad de Providencia
 - Mensaje personalizado

C. Servidores y Certificaciones:

El contratista deberá proporcionar en la etapa de implementación, Puesta en Marcha y Capacitación un ambiente de desarrollo de QA o testing para realizar pruebas pre productivas, y cada vez que se realice un aumento de contrato y se deban realizar pruebas de conectividad y menús en las nuevas áreas, a través del Formulario n° 4 " Carta Oferta y LPU", no exigiendo que sea ambiente exclusivo dedicado al Municipio pudiendo ser compartido con otras empresas siempre y cuando permita realizar las gestiones de información indicadas en Punto 7 Reporte y Gestión, debiendo el municipio tener acceso a ésta para hacer las pruebas necesarias y validar los cambios que se requieran por el I.M.C. tanto : en aumento de licencias, aumentos o modificaciones de servicios y configuración de pantallas de inicio. Todos estos cambios deberán ser testeados previo a la implementación final, debiendo documentar las pruebas realizadas, considerando siempre la alternativa de roll back o vuelta atrás a la versión anterior.

D. Seguridad:

La empresa deberá implementar en sus equipos PC's protección contra virus, malware y otros ataques de tipo cibernético que pudieran llevarse a cabo, detectando y evitando el acceso no autorizado al dispositivo y la alteración de archivos de los equipos que pudieran ser vulnerados además de enviar alertas.

E. Respaldo:

La empresa deberá considerar el resguardo de la información municipal, considerando un Plan de Respaldo de la Información del cual será responsable de su ejecución y





aseguramiento. Éste Plan deberá ser enviado al I.M.C. al comienzo de cada año y su alcance se coordinará una vez iniciado el servicio. Previa a la finalización del contrato el I.M.C. solicitará la generación de respaldo histórico de las atenciones realizadas por unidad, a objeto de resguardar estadísticas históricas de las atenciones en formato que se defina.

F. Comunicación con la Empresa:

El contratista deberá designar, al comienzo del servicio de Arriendo, un supervisor del servicio que administre y coordine los recursos que disponga en la Municipalidad y administre el contrato en coordinación con el I.M.C. municipal, no debiendo permanecer en instalaciones Municipales.

G. Licenciamiento:

La empresa deberá contemplar todo el licenciamiento necesario para la entrega de la solución. Esto deberá incluir:

- Las licencias para Operadores del software para el acceso y uso de la solución.
- Las licencias para los 10 Kiosco de Autoatención. (Sistemas Operativos, Plataforma de llamada de números, y/o plataforma de gestión de horas.)
- Las licencias para los 1 Kiosco de Autoconsulta. (Sistemas Operativos, Plataforma de llamada de números, y/o plataforma de gestión de horas.)
- Las licencias para Administradores para el entorno de administración o módulo de gestión y reportes.
- Licencias para Agendamiento (2)
- Licencias y servicios de WhatsApp Bussines (1)

El costo de licenciamiento, debe estar incluido en el arriendo mensual de cada kiosco de autoatención.

4.- UBICACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS KIOSCOS DE AUTOATENCION ACTUALES:

Situación actual kiosco de Autoatención Tesorería

Primera pantalla:

- A.- Partes Tránsito y Pagos Varios.
- B.- Retiro de Cheques o Pago de Proveedores
- C.- Convenio Pago y Certificado de no Deuda
- D.- Cheques Protestados
- E.- Devolución Documento Garantía
- F.- Otros Trámites (Certificados)
- G.- Rendiciones de Unidades Externas



Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco Tesorería Municipal:

Modulo	Tipo	Letra	Servicio Asociado al Módulo
1	Por orden de llegada	A	Partes Tránsito y Pagos Varios
2	Por orden de llegada	A	Partes Tránsito y Pagos Varios
3	Por orden de llegada	A E G	Partes Tránsito y Pagos Varios Devolución Documentos Garantía Rendiciones de Unidades Externas
4	Por orden de llegada	A E	Partes Tránsito y Pagos Varios Devolución Documento Garantía
5	Por orden de llegada	C G	Convenio Pago y Certificado de no Deuda Rendiciones de Unidades Externas
6	Por orden de llegada	C G	Convenio Pago y Certificado de no Deuda Rendiciones de Unidades Externas
7	Por orden de llegada	C D	Convenio Pago y Certificado de no Deuda Cheques Protestados
8	Por orden de llegada	A F	Partes Tránsito y Pagos Varios Otros Trámites (Certificados)
9	Por orden de llegada	B	Retiro de Cheques o Pago de Proveedores

Horarios de atención:

Lunes a jueves 08:30 a 13:30 y 15:00 a 17:00 Horas. Para servicios A,C,D,E,F,G

Viernes 08:30 a 13:30 y 15:00 a 17:00 Horas. Para servicios A,C,D,E,F,G

Viernes 08:30 a 13:30 Para servicio B

Situación actual kiosco de Autoatención Renta

Primera pantalla:

- Ingresar RUT de contribuyente

Segunda pantalla:

- Seleccionar tipo de atención
 - A.- Informaciones
 - B.- Trámites (entrega de documentación)

Segunda pantalla A

- **Informaciones**
 - I.- Patentes Comerciales / Profesionales / Microempresas
 - O.- Patentes Alcoholes
 - I.- Traslados Eliminaciones
 - K.- Cambios de Dueño / Razón Social / Representante Legal
 - I.- Permisos
 - L.- Distribución de capital

Segunda pantalla B

o **Trámites (entrega de documentación)**

- T.- Obtención de Patentes
- M.- Patentes de Alcoholes
- T.- Traslados / Eliminaciones
- S.- Cambio de Dueño / Razón Social / Representante Legal
- T.- Permisos
- P.- Distribución de Capital
- U.- Rebaja de Inversiones
- U.- Reliquidación de Patentes

Horarios de atención:

Lunes a jueves 08:30 a 13:30 y 15:00 a 17:00 Horas.

Viernes 08:30 a 13:30 y 15:00 a 16:00 Horas

Cabe señalar que, al imprimir los tickets de atención, estos se encuentran clasificados por letras, como se detalla a continuación:

Informaciones

LETRA	SERVICIO
I	Patentes Comerciales / Profesionales/ Microempresas
O	Patentes Alcoholes
I	Traslados / Eliminaciones
K	Cambios de Dueño / Razón Social / Representante Legal
I	Permisos
L	Distribución de Capital

Trámites (Entrega de documentos)

LETRA	SERVICIO
T	Obtención de patente
M	Patentes de Alcoholes
T	Traslado / Eliminaciones
S	Cambios de dueño / Razón Social / Representante Legal
T	Permisos
P	Distribución de Capital
U	Rebaja de inversiones
U	Reliquidación de Patentes

Orden de atención automático, por disposición de funcionario disponible, es decir que cuando termine la atención de un usuario automáticamente llame al siguiente número de atención en la fila de atención.

Todos los módulos atienden todos los servicios.

Situación actual kiosco de Autoatención Catastro e Inspección

Primera pantalla:

- A.- Consulta de Archivos
 - submenús: 1.- Recepciones Finales
 - 2.- Planos
 - 3.- Permisos
- B.- Solicitud de Certificados e Informes
 - submenús: 1.- Número
 - 2.- Afectación
 - 3.-Informaciones Previas
- C.- Retiro de Certificados Pagados
- D.- Inspección de Obras
 - submenús: 1.- Ingreso
 - 2.- Estado de Denuncias
 - 3.- Artículo 145
- E.- SII Impuesto Territorial
 - submenús: 1.- Enrolamiento
 - 2.- Avalúo

Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco Catastro e Inspección:

# Módulo	Tipo	Servicio Asociado al Módulo
1	Por orden de llegada	● Consulta Archivo
2	Por orden de llegada	● Solicitud de Certificados e Informes
3	Por orden de llegada	● Retiro de Certificados Pagados.
4	Por orden de llegada	● Inspección de Obras.
5	Por orden de llegada	● SII Impuesto Territorial.

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 8:30 a 13:00 hrs. Para servicio A

Lunes a jueves 08:30 a 14:00 y 15:00 a 17:00 Horas. Para servicios B,C,D,E

Viernes 08:30 a 14:00 y 15:00 a 16:00 Horas. Para servicios B,C,D,E

Situación actual kiosco de Autoatención OAVI (Oficina Atención Vecino)

Primera pantalla:

- A.- Tarjeta Vecino
- B.- Felicitaciones / Agradecimientos
- C.- Consultas Generales
- D.- Denuncia / Reclamos



Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco OAVI:

# Módulo	Tipo	Servicio Asociado al Módulo
1	Por orden de llegada	A.- Tarjeta Vecino
2	Por orden de llegada	B.- Felicitaciones / Agradecimientos
3	Por orden de llegada	C.- Consultas Generales
4	Por orden de llegada	D.- Denuncia / Reclamos

Horarios de atención:

Lunes a jueves 08:30 a 14:00 y 15:00 a 17:00 Horas.

Viernes 08:30 a 14:00 y 15:00 a 16:00 Horas

Situación actual kiosco de Autoatención Permisos de Circulación

Primera pantalla:

A.- Obtención de Permiso

B.- Control Taxímetro

C.- Otros Servicio

- submenús: 1.- Duplicado
2.- Documentos Extraviados
3.- Remucar – Carro de Arrastre

Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco Permisos de circulación:

# Módulo	Tipo	Servicio Asociado al Módulo
1	Por orden de llegada	A.- Obtención de Permiso
2	Por orden de llegada	B.- Control Taxímetro
3	Por orden de llegada	C.- Otros Servicio
4	Por orden de llegada	

Horarios de atención:

Lunes a jueves 08:30 a 13:45 y 15:00 a 16:45 Horas.

Viernes 08:30 a 13:45 y 15:00 a 15:45 Horas.

Primer Sábado del mes de 09:00 a 13:00

Opción de agregar en Ticket ¿Compro su seguro? Esto es necesario para iniciar el trámite de obtención de permisos en ticket A

Situación actual kiosco de Autoatención 1er y 3er Juzgado (dos turnomáticos)

Primera pantalla:

- Choques, atropellos, ley del consumidor, ley de copropiedad, ley sobre fraude bancario.
- Pago de multas de tránsito y citaciones.
- Retiro de licencias de conducir, si la multa fue pagada anticipadamente.
- Exhortos (solicitud, entrega de vale vista y retiro de licencia de conducir.
- Recepción de escritos, recepción de denuncias y demandas nuevas.
- Autorización De Poder.
- Pago de plazo, suspensión de licencia cumplida



Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco 3er Juzgado

LETRA	Tipo	SERVICIO
A	Por orden de llegada	CHOQUES, ATROPELLOS, LEY DEL CONSUMIDOR, LEY DE COPROPIEDAD, LEY SOBRE FRAUDE BANCARIO.
B	Por orden de llegada	PAGO DE MULTAS DE TRÁNSITO Y CITACIONES.
C	Por orden de llegada	RETIRO DE LICENCIAS DE CONDUCIR, SI LA MULTA FUE PAGADA ANTICIPADAMENTE.
D	Por orden de llegada	EXHORTOS (SOLICITUD, ENTREGA DE VALE VISTA Y RETIRO DE LICENCIA DE CONDUCIR.
E	Por orden de llegada	RECEPCIÓN DE ESCRITOS, RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y DEMANDAS NUEVAS.
F	Por orden de llegada	AUTORIZACIÓN DE PODER.
G	Por orden de llegada	PAGO DE PLAZO SUSPENSION DE LICENCIA CUMPLIDA

Horarios de atención:

Lunes a viernes 08:30 a 13:45

Situación actual kiosco de Autoatención Licencia de Conducir

Primera pantalla:

Agenda:

- Ingresar RUT de contribuyente

Segunda pantalla:

- H. Renovación otras comunas, Canje de Licencia Extranjera
- I. Renovaciones otorgadas por Providencia
- J. Primera Licencia, Documento Licencia Diplomático
- K. Pendientes
- L. Entrega de Licencia
- M. Duplicado, Cambio de Domicilio y otros datos
- N. SobreCupo

Estos deben estar divididos en centros de atención:

- 1 Licencia de Conducir
- 2 Caja
- 3 Entrega
- 4 Psicotécnico
- 5 Médico
- 6 Teórico
- 7 Práctico

Cada uno con su pantalla de llamado





Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco Licencia d Conducir:

LETRA	Tipo	SERVICIO
A	Por orden de llegada	Renovación otras comunas, Canje de Licencia Extranjera
B	Por orden de llegada	Renovaciones otorgadas por Providencia
C	Por orden de llegada	Primera Licencia, Documento Licencia Diplomático
D	Por orden de llegada	Pendientes
E	Por orden de llegada	Entrega de Licencia
F	Por orden de llegada	Duplicado, Cambio de Domicilio y otros datos
G	Por orden de llegada	SobreCupo

Horarios de atención:

Lunes a jueves 08:30 a 13:45 y 15:00 a 17:00 Horas.

Viernes 08:30 a 13:45 y 15:00 a 15:45 Horas.

Primer Sábado del mes de 09:00 a 13:00

Tercer Sábado del mes de 09:00 a 13:00

5. SUSPENSIÓN O PAUSA DEL SERVICIO EN MÓDULOS.

El servicio debe controlar las pausas o suspensiones de atención desde los módulos. Para esto se deberá configurar los siguientes motivos:

Motivos	Descripción
Colación	Dependerá de los turnos que jefatura pueda contemplar, especialmente para periodos masivos. El horario normal de colación es de 14:00 hasta las 15:00 horas.
Servicio Higiénico	Ausencia esporádica.
Reunión	Ausencia por horario indeterminado.

6. BOTONERAS DE ATENCIÓN.

La botonera de atención, será desde la cual los operadores podrán realizar el llamado al siguiente número de atención encolado. Esta botonera de atención, deberá ser mediante un software instalado en el PC o accesible mediante Browser con respectiva identificación de usuarios, password y N° del módulo al que corresponda en configuración de Kiosco.

Las opciones mínimas que debe poseer la botonera de atención, será:

- Identificar el número del módulo al que corresponde el usuario.
- El tipo de servicio requerido.
- Botón de llamado.
- Botón de saltar número: Cuando sea necesario el ejecutivo de atención deberá tener la opción de saltarse sobre un número si así la jefatura lo disponga por tratarse de



un servicio específico o no definido por la unidad o dar prioridad a la atención de Adultos Mayores o capacidades diferentes.

- Botón para volver a llamar número atrasado.
- Botón de pausa o suspensión temporal.
- Botón de urgencia o pánico: a) Usado en caso de emergencia por intervención de 3eros ó b) Se podrá usar en caso de Emergencia Natural (Sismo, Terremoto).
- Botón para derivar a otro módulo (de acuerdo a programación requerida).
- Que envíe alerta si es que se encuentra bajo otro navegador (ya sea sonido o se levante botonera) para el usuario,
- Que se pueda unir con aplicativos municipales y/o de contrato ya adquiridos.

Además, deberá señalar información del tiempo de atención, si existen atenciones en espera. La aplicación deberá indicar a los módulos cantidad de números restantes por atender.

7. REPORTES Y GESTIÓN.

Los reportes son necesarios para gestionar y mejorar el servicio. La solución, debe contemplar un módulo de reportes y estadísticas. Idealmente bajo un entorno web. Los tipos de reportes, deben ser de las siguientes formas:

- Agrupados
- Por rango de atención
- Por rango de espera
- Por acumulación hora día
- Por acumulación días
- Por acumulación semana
- Por ranking ejecutivo
- Por reporte de pausas
- Por reporte de pérdidas de atención
- Por módulo
- Por servicio hora día
- Por servicio día
- Por servicio semana
- Por ticket
- Por tiempo de atención por módulo, ejecutivo, servicio, etc.

Los campos de cada reporte deberán mostrar y destacar los clientes atendidos, atenciones pérdidas, tiempo de espera promedio, atenciones por servicio, tiempos promedios de espera y atención, total tickets emitidos, etc. Todo lo anterior, dentro de un rango de fechas determinado (diario, semanal y anual o días específicos).

La solución debe contar además con un Dashboard de gestión, en el cual se muestren los datos en línea mediante gráficas. Este tipo de gráficas accesible para los supervisores, en la cual podrán ver la misma información señalada en el anterior párrafo, pero de una forma fácil y rápida. Debe ser una manera eficaz de controlar la atención de los ejecutivos.

Todos estos reportes deben ser exportables a formato Excel y PDF como mínimo, y no se podrán cobrar por desarrollos de éstos.





8. CAPACITACIONES

El contratista deberá contemplar las siguientes capacitaciones a los funcionarios municipales:

- 1.- Capacitación a 1 técnico previo inicio del servicio de arriendo con soporte de los Kioscos, es decir, durante la etapa de "Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación", en versión QA o testing y la primera semana de servicio de arriendo al mismo técnico como soporte;
- 2.- Considerar Capacitaciones 1 vez al año o cada vez que se realice un cambio en la configuración de la plataforma facilitada por el contratista.

Para éstas capacitaciones podrá participar 5 funcionarios como máximo, a quienes se deberá realizar la inducción completa de funcionamiento y operatividad del equipo. De igual forma, lo que corresponda al módulo de gestión y estadísticas.

El contratista junto a estas capacitaciones, debe hacer la entrega de los manuales de operatividad, tanto del Kiosco que incluye uso de hardware y software, como del módulo de gestión y estadística.

Las capacitaciones deben ser realizadas en mismas dependencias donde se encuentren los kioscos recientemente instalados en horario a acordar con cada una de las unidades.

Cada capacitación deberá contemplar un tiempo de máximo 1 hora con 30 minutos como máximo en el cual deberá abarcar lo relevante a la operación, continuidad, impresora, cambio de insumos, sistema de gestión, etc.

9. TIEMPOS DE RESPUESTA (SLA Y UPTIME MENSUAL)

El contratista debe adjuntar la documentación del procedimiento para solicitar el soporte que deberá ser accesible ya sea por correo electrónico y por llamado telefónico, tanto para requerimientos normales, escalamiento y garantías, que deberá ser entregado al inicio del contrato. Por cada requerimiento la empresa entregará un número de ticket o atención por cada reporte. Los tiempos de respuesta máximos para la entrega de una solución, deberán ser:

SLA

Detalle evento	SLA
Soporte Nivel 1 (respuesta mail o telefónicamente)	1 hora
Soporte Nivel 2 (luego del nivel 1)	3 horas
Cambio de componente Kiosco (*)	48 horas
Cambio de Kiosco (*)	96 horas

(*) Se considera una jornada de 8 horas.

UPTIME

Detalle evento	Uptime mensual esperado
Continuidad operativa Kioscos	85% (sumatoria de todos los kioscos)



El cálculo del cumplimiento será dado por:

$$\text{Uptime \%} = \frac{((T_{\text{total}} - T_{\text{down}}) / T_{\text{total}}) \times 100\%}{100\%}$$

De la fórmula anterior, la variable "Ttotal", corresponde a las horas en horario de oficina (8 horas) totales del mes medido, es decir, a 31 días son 248 horas y a 30 días son 240 horas o la que corresponda al mes en medición. El "Tdown", corresponderá al tiempo medido, de la sumatoria total de kioscos se encontraron sin operación y/o caído durante el mismo mes.

El horario de atención de la Municipalidad es de lunes a jueves de 8:30 horas hasta 17:30 horas, día viernes desde las 8:30 hasta las 16:30 hrs. Lo anterior para efecto de coordinación para mantenciones.

10. MONITOREO DE LOS KIOSCOS

El servicio debe incluir monitoreo proactivo sobre cada uno de los Kioscos. dentro de los parámetros a verificar:

- En línea
- Problemas de hardware
- Problemas video
- Impresora sin conexión

11. SOBRE GARANTÍAS TÉCNICAS Y ACTUALIZACIONES DE KIOSKOS

En la vigencia del contrato e inclusive en posible renovación, todo el equipamiento en arriendo y los componentes internos de estos, deberán contar con garantía de recambio. Dicha garantía, será efectiva, cuando el componente afectado tenga una incidencia de falla igual y superior a 3 veces.

La Municipalidad podrá aceptar cualquier propuesta posterior de mejoras y/o actualizaciones de los Kioscos. Sin embargo, dichas modificaciones deberán ser aprobadas inicialmente por la Municipalidad, mediante libro de servicios y no deben implicar un costo adicional al ya cancelado de forma mensual.

La Municipalidad, no estará obligada a aceptar dichas modificaciones, debiendo mantener en caso contrario las características iniciales.



12.- TERMINO DEL SERVICIO

Durante el último semestre de contrato el IMC tomará contacto con la empresa para comenzar a coordinar acciones necesarias para el término del servicio, actividades a realizar y horarios en los que se podrá trabajar, así mismo será responsabilidad del IMC gestionar los permisos de ingreso a las instalaciones municipales y responsabilidad de la empresa informar el listado de trabajadores que realizarán el retiro del equipamiento y su cableado y asegurar que el personal se encuentre 30 minutos antes del horario para su correcta y puntual ejecución.


LOC/WSV


GONZALO SALAZAR LEIVA
COORDINADOR DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y
GESTIÓN DIGITAL

