



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

PROVIDENCIA, 04 OCT. 2023

EX.Nº 1403 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley Nº19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo Nº250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y el Informe Técnico Económico Nº1 de fecha 4 de enero de 2023, para dar cumplimiento a al artículo 13 ter del reglamento de La Ley Nº19.886.

CONSIDERANDO: 1.-Mediante Decreto Alcaldicio EX. Nº2060 de fecha 31 de diciembre de 2019, se aprueban las “BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROPUESTA”.-

2.- Que mediante Memorándum Nº17.865 de fecha 26 de septiembre de 2023, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública del “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública para la contratación del “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.-

3.- **REUNION INFORMATIVA (VOLUNTARIA):** A realizarse en la sala de reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión digital, ubicada en Av. Pedro de Valdivia #963, comuna de Providencia, el día 11 de octubre de 2023 a las 10:00 hrs.

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 14:00 horas del día 18 de octubre de 2023.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 31 de octubre de 2023.-

6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día de cierre de la licitación, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N°963, 2°Piso.-

7.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 13:30 horas del día 7 de noviembre de 2023.-

8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 7 de noviembre de 2023.-

9.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$5.000.000.-, con vigencia mínima hasta el 30 de enero de 2024.-

10.- La encargada del proceso es la funcionaria DENISSE LÓPEZ SEPÚLVEDA, de la Secretaría Comunal de Planificación. -

11.- 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 04 de octubre de 2023.-



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° _____ / DE 2023.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

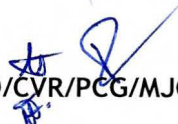
- HECTOR ELGUETA FIGUEROA
[REDACTED]
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
- JOSE IMPERATORE JOHNSTON
[REDACTED]
DIRECCION DE FISCALIZACIÓN
- JULIO LEON GAJARDO
[REDACTED]
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

Anótese, comuníquese y archívese.


MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal




EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa


CCO/CYR/PCG/MJCG/DLS.-

Distribución:

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

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 17.865.-

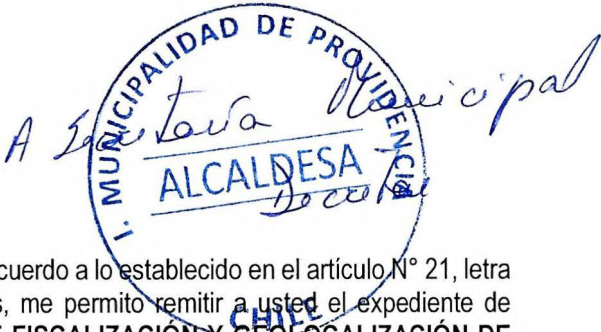
Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización del llamado a licitación pública para la contratación del “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.

PROVIDENCIA, 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA



Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación del “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, para su consideración y trámites correspondientes.

La funcionaria responsable Administrativo de este proceso es Denisse López Sepúlveda.

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

FUNCIONARIO	RUT	DIRECCIÓN
HECTOR ELGUETA FIGUEROA		DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
JOSE IMPERATORE JOHNSTON		DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN
JULIO LEON GAJARDO		DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN


V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL


V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL


V°B° ALCALDESA
CHILE

MJCG/DLS/dls

Distribución

- Archivos Correlativos 2023.

- Archivo Carpeta “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.



LICITACIÓN PÚBLICA
BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia llama a los proveedores del rubro a participar de la licitación pública denominada “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”. El objetivo principal de la presente licitación es la contratación de un servicio en modalidad de arriendo (SAAS) que permita a la Municipalidad dar continuidad a las tareas de fiscalización tales como control y rastreo de móviles en tiempo real, análisis georreferenciado de reclamos o denuncias de vecinos, optimización en el despacho de inspectores de fiscalización, análisis e informes georreferenciados para ordenamiento territorial, entre otros procesos. En este contexto, se busca entregar el mejor servicio a nuestros vecinos y usuarios, fortalecer el ordenamiento territorial y mejorar el proceso de fiscalización. Este servicio debe contemplar el proveer de mejoras y adecuaciones de las funcionalidades de las aplicaciones de los procesos involucrados y un servicio de mantenimiento por los meses siguientes a la entrega del sistema.

La contratación incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	DURACIÓN	CONTEMPLA
SERVICIO N°1 IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA	Desde la firma del Acta de inicio del servicio (tentativamente primera semana del mes de enero 2024). Su duración será ofertada por el proveedor con una duración máxima de 12 meses.	Se considera las actividades de implementación, migración de datos históricos, la capacitación, integración con los sistemas municipales, la puesta en marcha y otros puntos requeridos e indicados en Bases Técnicas.
SERVICIO N°2 SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL.	60 meses. Comenzará una vez terminado el Servicio N°1.	Servicio de soporte mensual.
SERVICIOS A PRECIO UNITARIO	60 meses continuos, una vez iniciado el Servicio N°2.	Servicios según solicitud de IMC.

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°2060/2019), 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 estimado para la contratación del presente servicio es de **27.210 UF**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

A. SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y N°2):

Se informa un presupuesto referencial de **20.931 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.

Dicho presupuesto se divide como se señala a continuación:

- I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA: 1.131 UF, impuestos incluidos.
- II. SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL: 19.800 UF, impuestos incluidos.



B. SERVICIOS A PRECIO UNITARIO:

Además, se considera un presupuesto máximo independiente para la ejecución de **SERVICIOS A PRECIO UNITARIO**, este presupuesto será de **6.279 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 presente contratación se realizará bajo la modalidad de **SUMA ALZADA** y a **SERIE DE PRECIOS UNITARIOS**, y será adjudicado a un solo proveedor, debiendo el proponente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para la óptima prestación del servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad proveer de todos los materiales, equipamiento, garantías, servicios y actividades que sean necesarias para una excelente ejecución de éstos, resolviendo los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

1.4. DE LA REUNION INFORMATIVA

Se contempla una reunión informativa, la cual será de carácter voluntaria, a realizarse el día, lugar y la hora que se indique en el cronograma de la licitación, publicado en el Portal.

Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia, para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo, ofertar de mejor manera. Una vez iniciada esta charla se levantará un "Acta de Asistencia" la cual deberá ser suscrita por todos los participantes y posteriormente será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través del portal www.mercadopublico.cl. Se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a esta actividad, podrán participar de igual forma en el proceso.

Respecto a las consultas que surjan durante esta actividad, será responsabilidad de cada oferente plantearlas posteriormente en el portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo indicado en el punto 3.3.1. de las Bases Administrativas Generales, respetando la forma y plazos establecidos para ello.

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.

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en el punto 13.1 y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle: <table><tr><td>Emitida a favor de</td><td>Municipalidad de Providencia, Rut N° 69.070.300-9</td></tr><tr><td>Monto igual (o superior)</td><td>\$5.000.000.- (Cinco millones de pesos).</td></tr><tr><td>Glosa (si corresponda)</td><td>En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación "SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".</td></tr><tr><td>Vigencia Mínima</td><td>Hasta el 30 de enero de 2024.</td></tr></table>	Emitida a favor de	Municipalidad de Providencia, Rut N° 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$5.000.000.- (Cinco millones de pesos).	Glosa (si corresponda)	En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación "SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" .	Vigencia Mínima	Hasta el 30 de enero de 2024.
Emitida a favor de	Municipalidad de Providencia, Rut N° 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$5.000.000.- (Cinco millones de pesos).								
Glosa (si corresponda)	En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación "SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" .								
Vigencia Mínima	Hasta el 30 de enero de 2024.								
2	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	FORMULARIO N°2 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE" a través del cual el oferente declara su experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2015 a la fecha, de acuerdo a lo siguiente: Experiencia en la prestación de servicios relacionados con los requerimientos expuestos en las presentes bases de licitación, es decir en Sistemas de Georreferenciación; Sistema de despacho de seguridad; Control de Flota; Gestión de Recursos; Indicadores de Gestión; Análisis BigData; Desarrollo de APP en plataforma Android y/o Otros relacionados al contexto de esta licitación.
---	--



Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o
- b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente.
- c) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas:
 - 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
- Materias que conforman el contrato que acredita (en caso de no indicarlo, se podrá adjuntar documento adicional que dé cuenta de él).
- Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- Identificación de Institución mandante.
- Nombre y cualquier otro dato 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 y el cobro de la garantía de seriedad de la oferta.



2	“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. El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono “anexos técnicos” del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre “PROPUESTA TÉCNICA”. ***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***
3	FORMULARIO N°4 “DECLARACION DE FUNCIONALIDADES DE LOS SISTEMAS”, en donde el oferente declara el cumplimiento de los requisitos técnicos de su oferta. En este Formulario se solicita declarar el cumplimiento de las funcionalidades Prioridad 1, 2 y 3. Una vez realizada la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora revisará las ofertas técnicas presentadas por cada oferente, luego de esto citará a cada uno de ellos a una reunión de validación denominada “exposición técnica”. De esta exposición se levantará un acta, en donde quedará reflejado el % de cumplimiento de a lo menos las funcionalidades de prioridad 1, esta acta será completada por la Comisión Evaluadora, será firmada por las partes y posteriormente será parte del informe de evaluación que se publique en el portal www.mercadopublico.cl con el resultado de la licitación. Cabe hacer presente que en esta exposición se validará el cumplimiento de las funcionalidades prioridad 1, si es que la comisión constatará el cumplimiento de éstas en un 100%, se procederá a aceptar técnicamente la oferta y procederá su evaluación económica. En el caso de que no se constatará el 100% de cumplimiento se procederá a declarar “INADMISIBLE” esa oferta. Por tanto, se debe entender que la asistencia a esta exposición será de carácter “obligatoria”. La citación a la exposición técnica de cada uno de los proponentes se realizará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará el lugar (que siempre será una dependencia municipal) y hora en que se recibirá a cada participante. Estas exposiciones tendrán una duración máxima de 2 horas por proponente y podrán asistir hasta 3 personas por parte del oferente. La dependencia en que se realice esta actividad contará con un computador con conexión a internet y sistema de proyección (data o pantalla), por lo que los oferentes deberán proveer cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar su exposición. ***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIO COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, O LA NO ASISTENCIA A LA EXPOSICIÓN TÉCNICA, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***

C. OFERTA ECONÓMICA

1	OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL Para efectos de la presentación de la oferta económica en el portal www.mercadopublico.cl, el oferente deberá ingresar el VALOR TOTAL NETO DEL SERVICIO, en UF, correspondiente a la sumatoria del VALOR NETO TOTAL SERVICIO N°1 + VALOR NETO TOTAL SERVICIO N°2, de acuerdo a lo indicado en la letra A ítem III del Formulario N°5 “Carta Oferta Económica y listado de precios unitarios”, el cual deberá ser ingresado como anexo económico a través del Portal www.mercadopublico.cl.
2	FORMULARIO N°5, “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS” A través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por: A. SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA Además, deberá ofertar el plazo de ejecución de los ítems 1.1. al 1.3. El valor total del Servicio N°1 no podrá ser superior a 1.180 UF, Impuesto incluido, de lo contrario la oferta se declarará



	INADMISIBLE. II. SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS A través del cual el proponente deberá informar el valor de cada una de las partidas comprendidas en este listado. *** LA OMISIÓN DE ALGUN ITEM/PARTIDA O LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIOS COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***
--	---

Una vez adjudicado el proveedor, y previo a la contratación, deberá entregar los siguientes Formularios:

Formulario N°6	:	DECLARACIÓN DE PROFESIONALES
Formulario N°7	:	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.

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%	A.- SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y Servicio N°2) (70%). La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas, impuestos incluidos, planteados a través del Formulario N°5 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”, Letra A numeral III para lo cual se aplicará la siguiente fórmula: Puntaje A = $\left(\frac{\text{Mejor Valor Total del Servicio}}{\text{Valor Total del Servicio (del Oferente en evaluación)}}\right) * 100 * 70\%$																					
		B.- LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (30%). La evaluación de este criterio se realizará considerando los precios unitarios informados en el Formulario N°5, de acuerdo a la relación de menor costo y la ponderación asignada a los ítems considerados relevantes, conforme a la siguiente fórmula: Por cada ítem (relevante de evaluar): Puntaje por cada ítem “x” = $\left(\frac{\text{Mejor Oferta Económica Valor Unitario Total UF de Ítem “x”}}{\text{Oferta Económica Valor Unitario Total UF de Ítem “x” (del Oferente en evaluación)}}\right) * 100 * \text{POND}$																					
		Donde de la fórmula anterior “POND”, corresponde por cada ítem según se indica en la siguiente tabla: <table><tr><th>ÍTEM</th><th>DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS</th><th>POND.</th></tr><tr><td>1</td><td>Valor HH Programador Junior</td><td>15%</td></tr><tr><td>2</td><td>Valor HH Diseñador Web</td><td>25%</td></tr><tr><td>3</td><td>Valor HH Analista de Procesos</td><td>15%</td></tr><tr><td>4</td><td>Valor HH Programador Senior</td><td>25%</td></tr><tr><td>5</td><td>Valor Capacitación individual</td><td>10%</td></tr><tr><td>6</td><td>Valor Capacitación masiva</td><td>10%</td></tr></table>	ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	POND.	1	Valor HH Programador Junior	15%	2	Valor HH Diseñador Web	25%	3	Valor HH Analista de Procesos	15%	4	Valor HH Programador Senior	25%	5	Valor Capacitación individual	10%	6	Valor Capacitación masiva	10%
		ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	POND.																			
		1	Valor HH Programador Junior	15%																			
2	Valor HH Diseñador Web	25%																					
3	Valor HH Analista de Procesos	15%																					
4	Valor HH Programador Senior	25%																					
5	Valor Capacitación individual	10%																					
6	Valor Capacitación masiva	10%																					
Luego se sumará el puntaje ponderado de todos los ítems y su resultado será multiplicado por 30%. Puntaje B = $\sum(\text{Puntajes por cada ítem}) * 30\%$																							



		TOTAL PUNTAJE 1. OFERTA ECONÓMICA: (PUNTAJE A + PUNTAJE B) x 90%														
2. EXPERIENCIA OFERENTE	9%	EXPERIENCIA DEL OFERENTE , de acuerdo a la forma indicada en el Punto 2.B.1. de estas Bases Administrativas Especiales y a la siguiente tabla: <table><tr><th>EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA</th><th>PUNTAJE</th></tr><tr><td>Acredita correctamente 4 contratos o más</td><td>100 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 3 contratos</td><td>75 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 2 contratos</td><td>50 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 1 contratos</td><td>25 puntos</td></tr><tr><td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td><td>0 puntos</td></tr><tr><td colspan="2">TOTAL PUNTAJE 2. EXPERIENCIA OFERENTE: Puntaje obtenido en tabla x 9%</td></tr></table>	EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE	Acredita correctamente 4 contratos o más	100 puntos	Acredita correctamente 3 contratos	75 puntos	Acredita correctamente 2 contratos	50 puntos	Acredita correctamente 1 contratos	25 puntos	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos	TOTAL PUNTAJE 2. EXPERIENCIA OFERENTE: Puntaje obtenido en tabla x 9%	
EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE															
Acredita correctamente 4 contratos o más	100 puntos															
Acredita correctamente 3 contratos	75 puntos															
Acredita correctamente 2 contratos	50 puntos															
Acredita correctamente 1 contratos	25 puntos															
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos															
TOTAL PUNTAJE 2. EXPERIENCIA OFERENTE: Puntaje obtenido en tabla x 9%																
3. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	1%	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: <table><tr><th>DETALLE</th><th>TOTAL CRF</th></tr><tr><td>Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl</td><td>100*1%</td></tr><tr><td>Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.</td><td>0 puntos</td></tr></table>	DETALLE	TOTAL CRF	Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%	Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos								
DETALLE	TOTAL CRF															
Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%															
Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos															
PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3																

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°6 “DECLARACIÓN DE PROFESIONALES”**.
- b) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°7 “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION”**, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.

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°6 “DECLARACIÓN DE PROFESIONALES”**.
- b) **FORMULARIO N°7 “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION”**.

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.

El día de la firma del contrato, el contratista deberá sostener la primera reunión con el IMC, para hacer entrega de la programación en formato Carta Gantt, de acuerdo a lo señalado en las Bases Técnicas, en el punto N°7.5.3., para el Servicio 1 “Tabla de Etapas”, por su parte el IMC entregará al contratista el Reglamento para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia

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, del **SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y Servicio N°2)** y la otra por **6.279 UF** impuestos incluidos, correspondiente al monto disponible para los servicios a precio unitario. Las órdenes de compra deberán ser **ACEPTADAS** por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.



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°5 letra A numeral III "VALOR TOTAL DEL SERVICIO" (incluirá todos los gastos e impuestos que irroque el cumplimiento total de éste).
Adicional al valor total de la contratación, el municipio dispondrá de un presupuesto de 6.279 UF impuestos incluidos a utilizar para Servicios a Precio Unitario, una vez iniciado el Servicio N°2.

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

De acuerdo a los señalado en el punto 9.1 de las Bases Administrativas Generales. Para el correcto desarrollo del servicio las Unidad Técnica será la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
De acuerdo a los 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.
Toda anotación y exigencia de parte del IMC, realizada por WhatsApp y/o correo electrónico, deberá ser 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 a la dirección que este último informara a la época de la firma del contrato. Por tanto, para este contrato será considerada como válida la comunicación que se realice a través del correo electrónico y a través del Libro de Control de Contrato.
En caso de que se presente una situación de emergencia o urgencia, será válida la comunicación efectuada telefónicamente. 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 entregar 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:

Emítase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual o superior	El 10% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO, (Formulario N°5 letra A numeral III "VALOR TOTAL CONTRATO") más el 10% del PRESUPUESTO MÁXIMO ASIGNADO A SERVICIOS A PRECIO UNITARIO, expresada en UF.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato "SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser reemplazada por el contratista anualmente, por su saldo insoluto, y con una vigencia de a lo menos 90 días corridos adicionales a la fecha de conclusión del mismo.

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

La Municipalidad se reserva la facultad de aumentar los valores del contrato o disminuir el Valor Total del contrato correspondiente a los Servicios N°1 y N°2 hasta en un 30% del valor total del contrato, impuesto incluido. Podrá



eventualmente disminuirse en un porcentaje superior al 30%, siempre que para ello exista acuerdo entre ambas partes contratantes o ante la ocurrencia de un hecho constitutivo 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 en el Libro de Control de Contrato, además todo aumento o disminución se registrará de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada.

9.1.1 DISMINUCIONES DE CONTRATO.

- a) En estos casos el contratista quedará obligado a efectuar las correspondientes rebajas proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda, sin derecho a indemnización o reclamo alguno.
- b) En estos casos la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato se podrá adecuar al nuevo monto conforme lo detallado en tabla inserta en el punto 8 precedente o mantener la vigente.

9.1.2 AUMENTOS DE CONTRATO.

- a) Tratándose de aumentos, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda.
- b) No será necesario reemplazar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato en la medida que la suma de los aumentos no supere las 300 UTM para, ya que en estos casos se entenderán cubiertos por la garantía vigente.
- c) Si la suma de aumentos (acumulativamente) supera las 300 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente manteniendo los términos indicados 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. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A PRECIOS UNITARIOS

Los oferentes deberán presentar como parte de su oferta económica (Formulario N°5, letra B) la valorización de horas adicionales para el desarrollo de nuevos requerimientos y capacitaciones, las cuales se contratarán bajo la figura de Servicios a Precios Unitarios.

PROCEDIMIENTO PARA CONTRATAR SERVICIOS A PRECIOS UNITARIO

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 requerido. Cabe destacar que el IMC, tendrá la obligación de analizar y validar de acuerdo a su experiencia, que la cantidad de nuevas horas valorizadas por EL PROVEEDOR se ajustan al desarrollo de la nueva necesidad, por lo que este último debe obligatoriamente entregar a IMC un detalle que las justifique (carta gantt, cantidad de profesionales, horarios, etc.). El IMC no está obligado a aceptarlas y podrá requerir mayor detalle o fundamento o una nueva valorización (Punto 7.6.2 de las Bases Técnicas).
 - Valor de horas adicionales para la implementación de nuevos requerimientos, de acuerdo a los precios unitarios ofertados a través del Formularios N°5, 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 a precio unitario 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 a Precio Unitario.
- iv. Posteriormente, el contratista deberá emitir una factura o boleta por el valor los servicios, ejecutados durante el mes respectivo.

Cabe señalar 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.

11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

11.1. DEL PAGO

11.1.1. SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

11.1.1.1. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA:

El valor total de este Servicio N°1 será dividido en cuotas iguales y mensuales, considerando para estos efectos la fecha del Acta de Inicio del Servicio y hasta el termino de este servicio, según lo ofertado por el oferente (la base calculo será en función a la cantidad de días corridos entre ambas fechas dividido en las seis grandes etapas).

# Etapas	Detalle	Plazo Máximo (*)
1	Presentación general de sus módulos, levantamiento completo, habilitación QA, definiciones, planificaciones gantt de todas las actividades.	Máximo 30 días corridos
2	Análisis BD Histórica, Propuesta y Migración de Muestra de datos.	Máximo 30 días corridos
3	Desarrollos, QA y Entregables.	Máximo hasta el 31/10/2024
4	Capacitaciones (todas las prioridades).	Máximo hasta el 31/10/2024
5	Implementación Ambiente Producción, Validaciones y Chequeos Infraestructura.	Máximo hasta el 31/11/2024
6	Marcha Blanca, Migración Final y Aprobación del Paso a Producción (Acta de cierre de Servicio N°1)	Máximo hasta el 20/12/2024

(*) Nota: Se debe considerar que el “Plazo Máximo” indicado en la tabla se calculó considerando el inicio del contrato dentro de los primeros días del año 2024, con una duración de 12 meses. Por tanto las fechas podrán ser ajustadas, en sus 6 etapas, de acuerdo a la oferta del oferente adjudicado.

- Los entregables por cada etapa corresponderán a lo señalado en el punto N°7.5.3 “Etapas del Proyecto” (SERVICIO N°1) de las Bases Técnicas.
- Se debe considerar que el plazo máximo para el envío de los entregables al IMC del contrato es el último día hábil de cada mes.
- Los días hábiles de aprobación municipal para los entregables relacionados a los pagos de la tabla del punto anterior, serán de hasta 5 días hábiles.
- La aprobación de cada hito será formalizada a través de un Acta de Recepción y la anotación por parte de la IMC en el Libro de Control de Contrato, con la respectiva documentación a entregar por parte del Proveedor según se indique en las Bases Técnicas.

11.1.1.2. SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL:

El pago de estos servicios será mediante estados de pagos mensuales. El primer pago corresponderá luego del primer mes vencido o su proporcional, desde la recepción conforme por parte de la IMC del Servicio N°1 y la firma del Acta de inicio del Servicio N°2.

11.1.2. SERVICIOS A PRECIO UNITARIO

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente del **SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta, con el monto informado en la Obligación Presupuestaria, por los servicios a precio unitario ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC



11.2. DE LOS ESTADOS 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. La facturación deberá ser posterior al pago de multas ejecutoriadas, si las hubiese.

- Su facturación se deberá realizar habiéndose recepcionado conforme por parte de la IMC a través del Libro de Control de Contrato.
- 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°5, y deberá ser presentada por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC.
- 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.
- La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF del último día del mes.

11.3. 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:

11.3.1. SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y N°2).

- FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Dirección 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.
- 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).
- DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**: en la que indique el número e Individualice a los trabajadores propios y subcontratados que intervinieron en la ejecución del servicio por el período que comprende al pago presentado.
- COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- Documentos, entregables e informes solicitados en Bases Técnicas.

11.3.2. SERVICIOS A PRECIO UNITARIO

- FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Dirección de Tecnología y Gestión Digital. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- OBLIGACIÓN PRESUPUESTARIA** emitida durante el mes (por Servicios a Precio Unitario), recepcionadas conforme por el IMC.
- ORDEN DE COMPRA EN ESTADO "RECEPCIÓN CONFORME"**, donde se identifiquen claramente los servicios ejecutados durante dicho periodo.

Para Ambos servicios:

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

12. 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) Implementar el Servicio 1.
- b) Disponibilizar y dar soporte a la solución implementada.
- c) Dar cumplimiento a los niveles de servicios, descritos en el punto 9 de las Bases Técnicas.
- d) Implementación de mejoras evolutivas como parte de la mejora continua del servicio.
- e) Mantener informada, en forma escrita y actualizada al IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado (ausencias por licencias médicas, vacaciones, renunciaciones, etc.).
- f) El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados. Para esto, el contratista se compromete al cumplimiento de todo lo señalado en el Formulario de "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información", a través de la entrega de éste debidamente firmado previo a la firma del contrato
- g) El contratista podrá solicitar el reemplazo del encargado del servicio, efectuando la solicitud con a lo menos 48 horas de anticipación por escrito a la IMC, quien tendrá la facultad de autorizarlo o rechazarlo. De ello se dejará constancia en el Libro de Control de Contrato. En este caso el nuevo integrante deberá ser aprobado por escrito por el IMC, teniendo las mismas cualidades, calificaciones y aptitudes equivalentes o superiores al reemplazado.
- h) El Contratista deberá asistir a reuniones periódicas en la Municipalidad de Providencia, las que serán concertadas de común acuerdo.

13. SUBCONTRATACIÓN

El Contratista podrá concertar con terceros la ejecución parcial del contrato en los términos establecidos en el artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas. En dicho caso, el contratista se entenderá como único mandante de los trabajadores subcontratados, y responderá por los trabajos que ellos ejecuten. Los trabajadores subcontratados no podrán estar sujetos a causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en el artículo 92 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

14. DEL PLAZO

El contrato comenzará a regir a contar de la fecha de la firma del Acta de Inicio de Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y el Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1 IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA:**
Será Ofertado por el oferente, cuyo plazo máximo corresponde a 12 meses y comenzará a regir desde la firma del Acta de Inicio del Servicio. El oferente deberá señalar, en su Formulario N°5, los plazos específicos para los siguientes ítems:
 - Instalación, Implementación
 - Implementación Integraciones
 - Migración de Datos, Capacitaciones y Puesta en Marcha del Sistema
- **Servicio N°2 SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL:** 60 meses, una vez recepcionado conforme el Servicio N°1.
- **Servicios a Precio Unitario:** 60 meses, desde iniciado el Servicio N°2.

15. DE LAS MULTAS

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el punto 11 de las Bases Administrativas Generales, y procede en caso de que el concesionario incurra en alguna de las siguientes situaciones:

N	DESCRIPCIÓN DE LA FALTA	MONTO MULTA
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	3 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	No cumplimiento de la programación establecida en carta Gantt, respecto de las actividades asociadas al Servicio N°1.	5 UTM por actividad y día de atraso.
3	Incumplimiento en plazos establecidos para la migración exitosa de los datos que sean responsabilidad de la empresa.	5 UTM por actividad y día de atraso.
4	No dar respuesta y/o recepción a las instrucciones directas o de los procedimientos	2 UTM por evento y/o día de atraso en su



	estampadas e informados por el IMC en el Libro de Servicio (este último de acuerdo a los plazos estipulados) o a través de email o vía whatsapp, dentro del siguiente plazo: - Si la instrucción corresponde a un SLA, la comunicación debe responderse dentro de los plazos informados para ellos, y se aplicará la multa por cada hora de retraso en su respuesta. - Si la instrucción corresponde a otras que no sean SLA, la comunicación debe realizarse dentro del plazo informado en el punto 7 de las presentes bases, aplicándose la multa después de una hora de retraso.	cumplimiento.
5	No entrega de materiales apropiados a técnico para el desarrollo de sus funciones, labores y tareas. Papel de impresora, tóner.	0,5 UTM por vez y por día de no cumplimiento.
6	Incumplimiento en la entrega de informes asociados a lo requerido en bases administrativas especiales y bases técnicas.	1 UTM por informe no entregado.
7	Incumplimiento de cualquier SLA (medición trimestral), por indicador.	5 UTM por cada indicador en la medición trimestral
8	Incumplimiento en la continuidad de los servicios que afecte en el normal funcionamiento.	2 UTM por falla y 1 UTM por cada hora de incumplimiento durante horario hábil; 0,2 UTM por cada hora de incumplimiento en horario inhábil.
9	Incumplimiento de las instrucciones estampadas por el IMC en el libro de Servicios.	2 UTM por instrucción y por día de atraso en el caso que la instrucción estipule plazo para su ejecución.
10	Por inasistencia del Jefe de Proyecto cuando se le cite.	1 UTM por cada instancia.
11	Por atraso del Jefe de Proyecto cuando se le cite.	1 UTM por cada 30 minutos de atraso.
12	Atraso en el inicio del Servicio N°2.	5 UTM por cada día de atraso.

*** Todas las multas se aplican siempre que los hechos que las constituyan sean imputables al contratista. No se aplican por hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.**

16. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

16.1. 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.

16.2. 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 el Dirección 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.

17. 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) Cuando la suma de las multas iguale o supere (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de tres mensualidades del Servicio N°2.
- b) Atraso del 30% o superior de las actividades de la Carta Gantt del Servicio N°1 (Salvo que esté debidamente justificado de acuerdo a Bases Técnicas).
- c) El no cumplimiento del SLA General de contrato en 3 trimestres seguidos.



PATRICIA CABALLERO GIBBONS
DIRECTORA SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

MJCG/DLS/dls



FORMULARIO Nº1
ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
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	:	
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 1º, del artículo 4º de la Ley Nº19.886, de Compras Públicas);
2. **No tener las inhabilidades** establecidas en el inciso 6º, del artículo 4º de la Ley Nº 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 Nº2, de los artículos 8º y 10º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

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)

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente declara tener experiencia en la prestación de servicios relacionados con los requerimientos expuestos en las presentes bases de licitación, es decir en Sistemas de Georreferenciación; Sistema de despacho de seguridad; Control de Flota; Gestión de Recursos; Indicadores de Gestión; Análisis BigData; Desarrollo de APP en plataforma Android y/o Otros relacionados al contexto de esta licitación.

En dicho ámbito y para las áreas indicadas en el siguiente cuadro, declara los servicios ya sea ejecutados o en ejecución, desde el año 2015 a la fecha.

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN				
	Persona de Contacto			Cargo	
	Teléfono Contacto			Email Contacto	
	Vigencia del Servicio	Desde Fecha	_____ / ____ (mes / año)	Hasta Fecha	_____ / ____ (mes / año)
	Objeto, declaración o Descripción General del servicio contratado				
	Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")	Sistemas de Georreferenciación			
		Sistema de despacho de seguridad			
		Control de Flota			
		Gestión de Recursos			
		Indicadores de Gestión			
		Análisis BigData			
		Desarrollo de APP en plataforma Android			
		Otro: _____ (Servicios relacionados con requerimientos expuestos en las Bases de Licitación)			

Nota: Para obtener el puntaje máximo en este criterio de evaluación, basta con acreditar efectivamente 5 experiencias, de tal forma que bastará con la declaración de 5 experiencias. No obstante, se le permite al oferente efectuar una declaración de un máximo de 8 experiencias, en caso de declarar más, se evaluarán las 5 primeras 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	



Providencia

FORMULARIO N°3
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Como parte de los antecedentes necesarios para realizar la respectiva evaluación, cada oferente deberá presentar un documento denominado Propuesta Técnica, en la cual debe incluir todos los puntos a continuación detallados y mantener la misma estructura y numeración indicada. En caso de adjuntar documentación anexa folletos con características técnicas, estos deben ser enunciados en el punto específico de su propuesta técnica según corresponda, con el mismo nombre del archivo adjunto.

NUMERACIÓN Propuesta Técnica	DETALLE REQUERIMIENTO (*)	REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS
Presentación Oferente	Presentación de la empresa, descripción de servicios, experiencia en el mercado y soluciones actualmente prestadas	General
1	SERVICIO 1 1.1. Cumplimiento de funcionalidad de prioridad 1 (admisibilidad) 1.2. Implementación de las funcionalidades requeridas de prioridad 2 y 3 faltantes 1.3. Integración con sistemas Municipales y de terceros 1.4. Migración de data histórica 1.5. Capacitaciones 1.6. Marcha Blanca	Punto 4 – 7.5.5 Anexos A, B y C Formulario N°4
2	SERVICIO 2 2.1. Soporte mensual y administración plataforma de infraestructura tecnológica 2.2. Gestión y niveles de servicios 2.3. Mantenimiento lógico y evolución del aplicativo (mejora continua) 2.4. Proyecto y equipo de trabajo 2.5. Planes de continuidad y recuperación del negocio 2.6. Otras características propias de la oferta si así lo determina el oferente	Punto 7.6 Punto 9 - 13 Punto 11 - 13

(*) Para todos los puntos anteriores, los oferentes deben detallar de manera clara y específica, el cumplimiento, desarrollo y entrega de dichos requerimientos.

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°4
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACION DE FUNCIONALIDADES DE LOS SISTEMAS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A continuación, se detallan las funcionalidades mínimas de los sistemas, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación.

El proponente deberá indicar en la casilla "CUMPLE" si su oferta cumple o no con el requerimiento. No obstante, se hace presente que, para dar inicio al Servicio 2, el adjudicado deberá haber implementado el 100% de las funcionalidades de prioridad 2.

- Prioridad 1: **Son requisitos de admisibilidad**, y deben estar ya contruidos al momento de la postulación a la presente licitación.
- Prioridad 2: Son aquellas funcionalidades que no son requisitos de admisibilidad, pero que **deben estar contruidos durante el SERVICIO N°1** y representan lo mínimo necesario para asegurar la continuidad operacional.
- Prioridad 3: Aquellos que **deben estar contruidos e implementados durante el desarrollo del SERVICIO N°1** luego de implementados los requisitos de prioridad 2.

La acreditación del cumplimiento de los requerimientos o funcionalidades de prioridad 1, la realizará la Comisión Evaluadora a través de reuniones con los oferentes, en la cual se revisarán únicamente los requerimientos marcados con dicha prioridad. En estas reuniones se levantará un acta en donde deberá cumplir con el 100% de cumplimiento de las funcionalidades de prioridad 1. En caso de no cumplir con el 100% de estas funcionalidades, la oferta será declarada **INADMISIBLE**.

FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DE LOS SISTEMAS LICITADOS

REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
Sistema SF001 Bases Técnicas: - puntos 7.5.4 y 12.5. Anexo A: - puntos 1.5.1 – 1.5.2 y 1.6 Anexo C: - punto 1	1	Parámetros de configuración	2	
	2	Lectura e ingreso de Maestro de Infracciones	2	
Administración de Usuarios SF002 Anexo B: - Req. Funcionales (tabla SF002)	3	Autenticación; Ingreso de Usuario y contraseña	2	
	4	Recuperación de Contraseña	3	
	5	Almacenamiento de contraseña encriptada	2	
	6	Ingreso de datos personales	2	
	7	Asignación de perfiles de usuario	3	
	8	Asignación de Unidad Municipal (o diferentes organizaciones o dominios)	2	
	9	Creación; Modificación; Eliminación	2	



REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
	10	Historial de perfiles asociados a los funcionarios (Cambio en tareas encomendadas)	3	
	11	Personalización de privilegios para el usuario (Capacidad de quitar accesos parciales, solo lectura, etc)	2	
Administración de Perfiles SF003	12	Ingreso de Perfiles	3	
	13	Asignación de privilegios a perfiles (Que se asignarán por defecto para iniciar)	3	
Administración de Privilegios SF004	14	Ingreso de Privilegios: Edición, escritura, lectura, eliminación	2	
	15	Privilegios por módulo y/o funcionalidad	3	
Unidades Municipales SF005 Anexo A: - punto 1.1	16	Administración de Unidades Municipales (Direcciones, departamentos, etc) (o diferentes organizaciones o dominios)	2	
	17	Segregación de datos según Unidad Municipal	2	
Georreferencia SF006 Bases Técnicas: - puntos 7.5.4 y 12.5. Anexo A: - puntos 1.2 y 1.5.1 Anexo C: - punto 1	18	Ver mapa de Providencia (Con mapa que utilice la empresa como versión inicial)	1	
	19	Validación de direcciones con georreferencia (Integración con direcciones oficiales de la Municipalidad)	2	
	20	Visualización de móviles en tiempo real en mapa de Providencia (Control de Flota)	1	
	21	Visualización de móviles en tiempo real según Unidad Municipal y según tipo	2	
	22	Capacidad de visualizar información por capas para análisis visual	1	
	23	Visualización de requerimientos en el mapa de Providencia	1	
	24	Ingreso de datos y visualización de capa de información de diferentes puntos de interés: (Según tipo; Edificios, Árboles, Etc.)	2	
	25	Visualización de varias capas de información simultáneamente	2	
	26	Visualización de mapas de calor (Destacando áreas de acumulación de objetos y/o eventos)	3	
	27	Entrega de privilegios de visualización de capas de información a otras Unidades Municipales (Compartir información)	3	
	28	Creación de geocercas para administración por sectores; Unidades vecinales, territoriales, etc	2	
	29	Informe de status de GPS móviles municipales (ADM)	3	
	30	Bitácora de vehículos. (Historial, kilometraje, estado, reparación, etc)	3	
	31	Asignación de vehículo a otras Unidades Municipales (Inactivación local)	3	
	32	Alerta de vehículo que se aleja de su ruta programada y/o que pasa por una geocerca	3	
	33	Alerta de exceso de velocidad de móviles	3	
	34	Módulo de reportes y consultas; Exportación de datos a Excel	3	
	35	Recreación de ruta de un móvil en un turno y en un período de tiempo definido en modo video	3	
	36	Integración con sistemas municipales y de terceros	2	



REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
	37	Registros (logs) inviolables que indiquen las acciones realizadas sobre el sistema por los usuarios	2	
Mantenedor de Maestro de Infracciones SF007 Anexo A: - puntos 1.5.1 – 1.5.2 y 1.6 Anexo C: - punto 1	38	Integración con Maestro de Infracciones por juzgado de policía local	2	
	39	Desactivación de infracciones	3	
Proceso de Fiscalización SF008 Bases Técnicas: - punto 6.1 – 6.2 Anexo A: - punto 1.5	40	Creación y/o habilitación de fiscalizadores en el sistema (Con todos sus datos)	2	
	41	Creación de Ficha de atención de reclamos y/o requerimientos (Datos básicos, requirente, dirección, motivo, geolocalización, etc)	1	
	42	Geolocalización de procedimientos de fiscalización en mapa de Providencia	1	
	43	Validación la dirección de un procedimiento con georreferencia	2	
	44	Complementar datos de procedimientos en una Ficha de Atención	2	
	45	Integración con SOSAFE para generación automática de fichas de atención	2	
	46	Integración con Central Telefónica para generación automática de fichas de atención (para completar por telefonista)	2	
	47	Integración con sistema municipal de atención al vecino para generación automática de fichas de atención	2	
	48	Ingreso de Requerimientos a través de un formulario WEB con rut y clave autorizados (Prellenado de ficha de atención)	2	
	49	Pantalla de telefonista para llenado de datos de requerimientos con dirección georreferenciada (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
	50	Selección de motivos y submotivos en pantalla telefonista	2	
	51	Ingreso de dirección del evento por telefonista (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
	52	Ingreso de observaciones por telefonista (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
	53	Ingreso de Datos de Contacto por telefonista (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
	54	Derivación de fichas de requerimientos a otras unidades municipales	3	
	55	Al ingresar el número de teléfono del requirente que llama al 1414, el sistema debe mostrar un listado de requerimientos anteriores desde el mismo número	3	
	56	Identificación de requerimientos, reclamos y/o eventos cercanos al procedimiento en curso	2	
	57	Agrupación de fichas por originarse a través del mismo evento de reclamo o requerimiento	2	
	58	Liberación de fichas directo al operador antes de terminar de llenar los datos para agilizar la asignación a un inspector en terreno (con folio)	3	
	59	Visualización rápida de todas y últimas fichas creadas por un telefonista	3	



REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
	60	Operador: Inicio y cierre de turnos	2	
	61	Pantalla de operador para recibir las fichas creadas por telefonista	2	
	62	Pantalla de operador para recibir las fichas creadas por telefonista editable que correspondan solo a sus zonas asignadas al inicio del turno	2	
	63	Pantalla de Operador para crear fichas análogo a la que usan los(as) Telefonistas	2	
	64	Pantalla de operador que visualiza todos los detalles de una ficha	2	
	65	Pantalla para el operador que le permita asignar recursos disponibles a un requerimiento	2	
	66	Operador: Cierre de Fichas	2	
	67	Operador: Compartir ficha con otros operadores	2	
	68	Exportar una o más fichas a Excel o PDF	2	
	69	Cambio de prioridad de un requerimiento	2	
	70	Pantalla de inicio de turno para el Inspector o Fiscalizador	2	
	71	Pantalla de fin de turno para el Inspector o Fiscalizador	2	
	72	Pantalla de fiscalizador que muestre todos los detalles de un requerimiento	3	
	73	Visualización rápida de últimos procedimientos para la misma dirección.	3	
	74	Formularios de fiscalizador; Confirmación de dirección; Ingreso de Datos; Motivos; Cierre (inicio hasta el cierre)	2	
	75	Asignación de vehículo a procedimientos (desde cualquier método de ingreso; vehículo + fiscalizadores ocupantes)	2	
	76	Eliminación o liberación de vehículo en procedimientos (desde cualquier método de ingreso; vehículo + fiscalizadores ocupantes)	2	
	77	Ver y/o cambiar estado de los vehículos e inspectores	2	
	78	Operador: Agregar antecedentes a ficha	2	
	79	Administración de turnos de inspectores (Altas y bajas en el sistema)	2	
	80	Planificación y asignación de rutas de inspección para optimización de las labores (Inspectores Revisores)	2	
	81	Módulo de mantención de recursos. Chalecos tácticos, radio, cámaras, impresoras, celular, etc.	3	
	82	Formulario de cierre de turno; Datos de estado de recursos, novedades, etc	2	
	83	Despliegue de personal; Asigna función, geocercas, etc, en conjunto con Asignación de Recursos y turnos	2	
	84	Relación de funcionario con id de cámara asignada para facilitar la búsqueda de videos en procedimientos en alineación con la asignación de recursos. (Campo en el formulario)	2	
	85	Módulo de planificación de turnos del personal (24x7)	3	
	86	Alerta de falta de personal en turnos	3	
	87	Alerta de personal que superan horas legales en los turnos	3	



REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
	88	Reporte de turnos efectivamente ejecutados	3	
	89	Reporte mensual de turnos	3	
	90	Calendario y notificaciones de procedimientos de inspección. (Agendamiento de visitas)	2	
	91	Carga de patentes morosas para planificación de inspección (Todos los detalles relevantes, es decir, rol, rut, razón social, ficha, partes, estado, detalles, etc)	2	
	92	Creación de Ficha de Patentes Comerciales que contenga datos relevantes como geolocalización y otros	2	
	93	Bitácora de patentes comerciales; inspecciones, infracciones, historial de dueños, cantidad de sumarios sanitarios	2	
	94	Relacionar procedimientos que registran infracción con la respectiva causa en el Juzgado de Policía Local	2	
	95	Registro de todo estado por el cual pase un procedimiento	2	
	96	Lectura o integración con sistema de Seguridad Providencia para análisis de eventos de seguridad respecto a infracciones a las normas vigentes	3	
	97	Módulo de reportes y consultas	2	
	98	Exportar reportes a excel	2	
Geolocalización de puntos y eventos sociales SF009 Anexo A: - puntos 1.2 y 1.5.1	99	Registro de puntos de interés con georreferencia (Edificios de riesgo, árboles, grifos, sumideros, hospitales, emergencias, etc)	2	
	100	Visualización de puntos de interés en el mapa usando capas (Indicación de zonas calientes)	2	
	101	Superposición visual de capas de información según la necesidad (Indicación de zonas calientes)	2	
	102	Fichas de eventos de emergencias, controles, etc. (Asociado a puntos conformando la bitácora)	2	
	103	Bitácora de eventos y/o emergencias asociado a los puntos y/o zonas demarcadas de interés (Geocercas)	3	
	104	Formulario de ingreso y modificación de eventos sociales autorizados (fiestas, ferias, etc)	3	
	105	Visibilidad de eventos sociales vigentes en mapa de Providencia	3	
	106	Reportes de puntos y/o eventos registrados dentro de áreas territoriales o geocercas entre fechas	2	
	107	Exportación a excel de reportes	2	
Aplicación Móvil Sistema de Inspección Digital SF010 Anexo A: - punto 1.5.2	108	Parámetros (Folios, colores, tipos de vehículos, inspectores ingresados en el sistema de fiscalización, etc)	2	
	109	Fiscalizadores (Lectura desde el módulo de fiscalización)	2	
	110	Clasificación de usuario por unidad municipal y/o unidad fiscalizadora (Sistema de fiscalización)	2	
	111	Integración con Calendario de Juzgados de Policía Local (para ingreso de la fecha de citación al juzgado que corresponda en la citación)	2	
	112	Lectura de tipo de Infracción (Desde el Maestro de infracciones)	2	



REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
	113	Formularios de citación para inspección general	2	
	114	Formularios de citación para ordenanzas municipales	2	
	115	Formularios de citación para ejecución de Obras Civiles	2	
	116	Formularios de citación para patentes comerciales	2	
	117	Cada formulario debe aceptar la posibilidad de realizar una Citación (Infracción) o una notificación (No se cita al juzgado, pero se registra la advertencia o labor educativa)	2	
	118	Geolocalización y validación de dirección de procedimientos de fiscalización en terreno	2	
	119	Ingreso de fecha de citación según calendario de juzgados de policía local	2	
	120	Control de doble citación por violación del mismo principio dentro de un periodo de tiempo	2	
	121	Asociación de citación con ficha del procedimiento	3	
	122	Dirección de la ficha del procedimiento respectivo	2	
	123	Ingreso de evidencias; Fotografías y antecedentes georreferenciadas y con horas NO modificables	2	
	124	Visualización de evidencias; Fotografías y antecedentes	2	
	125	Impresión de boleta en terreno con impresora térmica	2	
	126	Permitir cursar citación OffLine en caso de pérdida de red	3	
	127	Permitir impresión de boleta Offline	3	
	128	Subida automática de los datos de la citación a los sistemas cuando se recupera la red	3	
	129	Código QR en boletas que lleven al web de pagos de infracciones	3	
	130	Impresión de Informe de citaciones cursadas al final del turno	2	
	131	Integración con Registro civil para consulta de PPU y datos personales	3	
	132	Listado de eventos sociales vigentes	3	
BackOffice Sistema de Inspección Digital SF011 Anexo A: - punto 1.5.2	133	Ingreso a través de usuario y clave	2	
	134	Formularios Web para ingreso manual de infracciones al sistema	2	
	135	Lectura de tipo de Infracción (Desde el Maestro de infracciones)	2	
	136	Integración con Calendario de Juzgados de Policía Local (para ingreso de la fecha de citación al juzgado que corresponda en la citación) (o ingreso manual como versión inicial)	2	
	137	Informe de trazabilidad de infracciones hasta el pago de la multa si corresponde (Seguimiento)	3	
	138	Informe de cantidad de multas pagadas	3	
	139	Informe de medios de pagos utilizados en tesorería	3	
	140	Informe de productividad por fiscalizador (Relacionado con causas que pasan al juzgado)	3	
	141	Informe de procedimientos según clasificación de unidad municipal	2	



REFERENCIA	N°	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	CUMPLE
	142	Estadística configurable por días, semanas, mes, entre fechas	2	
	143	Búsqueda de procedimientos por diferentes parámetros (Fiscalizador; Tipo; etc)	2	
	144	Visualizar lista de procedimientos de infracción	2	
	145	Visualizar datos de procedimientos de infracción	2	
	146	Visualizar evidencias, fotografías, y todo documento adjunto al procedimiento de infracción	2	
	147	Envío de infracción al sistema de juzgado de policía local por WebService (Integración)	2	
	148	Imprimir copia del comprobante que se entregó en terreno incluyendo evidencias	2	
	149	Impresión de denuncios para envío a juzgados	2	
	150	Firma digital del inspector al denuncia que se envía a juzgados	2	
	151	Firma digital de supervisor validando denuncios del turno	2	
	152	Integración con el módulo de notificaciones para la planificación y agendamiento de procedimientos	3	
	153	Restricción de tiempo para no cursar dobles citaciones parametrizable	2	
	154	Búsqueda de eventos sociales en el administrador backoffice	3	
Análisis de información referente a sistemas de tipo IoT SF012 Bases Técnicas: - puntos 6.2, Anexo C: - punto 6	155	Clasificación de dispositivos IoT y tipo de alarma	3	
	156	Lectura de alertas y almacenamiento en Base de Datos	2	
	157	Visualización de alertas en mapa de Providencia	3	
	158	Visualización de dispositivos IoT en mapa de Providencia como puntos de interés	3	
	159	Reporte para análisis de concentración de alarmas en la comuna	3	
	160	Mapa de calor configurable por fechas para análisis	3	

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
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el servicio “SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, es:

A. SERVICIO FIJOS POR ÚNICA VEZ Y MENSUALES

I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA

ITEMS	DETALLE	PLAZO (N° de Días)	A	VALOR TOTAL
			VALOR NETO TOTAL	
1.1	Instalación e Implementación (Etapas 1 y 2 del Servicio N°1)	_____ (días corridos)	UF _____ (neto)	UF _____ (Impto. Incluido) <i>Nota: Este valor no puede ser mayor a 1.180 UF, de lo contrario la oferta será declarada INADMISIBLE.</i>
1.2	Implementación Integraciones (Etapas 3 del Servicio N°1)	_____ (días corridos)		
1.3	Migración de Datos, Capacitaciones y Puesta en Marcha del Sistema (Etapas 4, 5 y 6 del Servicio N°1)	_____ (días corridos)		
Plazo total del SERVICIO N°1, suma de plazo de ítems (1.1 al 1.3) <i>(máximo hasta 12 meses, su finalización de plazo será impostergablemente antes del 31/12/2024)</i>		_____ (días corridos)		

II. SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL

ITEMS	DETALLE	VALOR NETO MENSUAL	B	VALOR TOTAL
			VALOR NETO TOTAL	
2.1	Servicio Integral para los Sistemas de Fiscalización y Geolocalización de la Municipalidad de Providencia	UF _____ (neto)	UF _____ (neto) <i>Nota: Multiplicar el valor neto mensual de servicio por 60 meses.</i>	UF _____ (Impto. Incluido)

III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO

		A + B
VALOR TOTAL NETO DEL SERVICIO <i>Nota: Valor a ofertar en portal www.mercadopublico.cl</i>		UF _____
IMPUESTO		UF _____
VALOR TOTAL DEL SERVICIO <i>(Impuesto Incluido)</i>		UF _____



Providencia

B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

I. SERVICIOS VARIABLES PARA MEJORAS EN DISEÑO Y DESARROLLO DE FUNCIONALIDADES

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	IMPUESTO UF	VALOR TOTAL UF
1.1	Valor HH Programador (Semi Senior)	1 hora			
1.2	Valor HH Diseñador Web (Semi Senior)	1 hora			
1.3	Valor HH Analista de Procesos (Semi Senior)	1 hora			
1.4	Valor HH Programador (Senior)	1 hora			
1.5	Valor Capacitación individual (Semi Senior)	1 hora			
1.6	Valor Capacitación masiva (Semi Senior)	1 hora			

- El oferente debe ingresar su oferta para todos los ítems. En caso que algún ítem de su oferta sea cero costo, debe ingresar el número cero (no debe quedar en blanco ni escribir en palabras).
- Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irrogue la entrega de los servicios, logística, gastos generales y utilidades.

Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, aclaraciones y respuestas a consultas y todos aquellos antecedentes entregados por la Municipalidad.

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	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN DE PROFESIONALES

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento, el proveedor individualizado anteriormente, declara a sus profesionales especializados en prestar los servicios, considerando para ello las competencias y aspectos técnicos necesarios y relacionados para llevar a cabo los requerimientos expuestos en las bases de licitación:

N°	NOMBRE ESPECIALISTA / PROFESIONAL	Años de Experiencia	
	Cargo a desempeñar	Participación Técnica en el Contrato	Marque “X” donde corresponda(n) al servicio
			Servicio N°1 Servicio N°2
		Jefe de Proyecto	
		Supervisor / Administrador Contrato	
		Administrador Plataforma / Infraestructura	
		Administrador Redes y Comunicaciones	
		Especialista Bases de Datos	
		Especialista Seguridad TI	
		Analista de Procesos	
		Desarrollador / Programador	
		Ingeniero de Sistemas	
		Arquitecto Software	
		Diseño UX / UI	
	Nivel Especialización (de acuerdo a cargo a desempeñar)	[____] Junior [____] Semi Senior [____] Senior Marque “X” donde corresponda su nivel de especialización (**)	
	Título presentado		Año Obtención Título
	Cantidad de Certificaciones o Especializaciones		Año Obtención Última Certificación o Especialización
	Documento(s) acreditador(es)		

(*) Repetir cuadro anterior, por la cantidad de especialistas / profesional a declarar.

(**) Sobre el nivel de especialización:

- **Junior:** posee menos de 2 años de experiencia
- **Semi Senior:** posee entre 2 a 5 años de experiencia
- **Senior:** posee más de 5 años de experiencia

Nota: Los certificados o títulos profesionales deberán contener códigos o números de contactos con las entidades que emitieron dichos Certificados, a fin que puedan ser acreditados de ser necesario.

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°7
(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO 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 19.628 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°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	



Providencia 1.- POLITICAS DE 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, 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.
- 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



Providencia

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.



Providencia

- 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 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, sea verbal o escrita, independiente del medio en que conste o se transmita, que él **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** u otros entes públicos en virtud del presente contrato o que él **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 serie 27000 co-publicada 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.



Providencia

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 cualquier daño o perjuicio que se ocasione a raíz de este contrato, relacionado con esta materia.

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.



Providencia

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** considere 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**.

Firma Representante legal

Providencia _____ de _____ de 202__



BASES TÉCNICAS

LICITACIÓN	:	"SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Providencia, en adelante "La Municipalidad", en conformidad con las normas establecidas en la Ley N.º 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, contenido en el D.S. N.º 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, convoca a todas las personas naturales y jurídicas del rubro, y/o Unión Temporal de Proveedores, a participar en la Licitación Pública para la contratación de un Sistema, en modalidad SaaS, denominado "SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", en adelante, "La Solución" que permita la operación municipal en el ámbito de la Acción Fiscalizadora y de otros procesos similares en terreno.

En general, La Solución debe permitir:

- a) Recepción de requerimientos 1414, SOSAFE y otros canales, despliegue eficiente de recursos, asignación del procedimiento, fiscalización y resolución, y la generación de fichas desde el requerimiento, despacho, fiscalización hasta la resolución, por ejemplo:
 - 1. Módulo para recepción de llamados, optimizando el despliegue según recursos disponibles, y registro de fiscalizaciones.
 - 2. Módulo de visualización y consulta de geo-información para apoyo de funciones operativas en sincronización con la plataforma GPS.
 - 3. Módulo de gestión de flota de vehículos, motos, bicicletas y otros, de apoyo a la fiscalización con geolocalización.
- b) Sistema de Inspección Digital ajustado a las necesidades de la Dirección de Fiscalización y de otras unidades fiscalizadoras de la Municipalidad de Providencia, tales como: Dirección de Aseo y Ornato, Dirección de Tránsito, Dirección de Infraestructura, Dirección de Obras, entre otras.
 - 1. APP móvil para la inspección general en terreno, con integración en línea al Sistema de los Juzgados de Policía Local.
 - 2. Backoffice para planificar, administrar, visualizar y controlar la labor fiscalizadora.
- c) Disponibilizar en tiempo real los datos y antecedentes necesarios de Patentes y Permisos para una fiscalización informada:
 - 1. Módulo de Carpetas Digitales, con datos básicos correspondientes a patentes y permisos, más registro histórico de fiscalizaciones asociadas (integración con Juzgados de Policía Local).
 - 2. Módulo en una App móvil para la consulta y visualización espacial de datos desde las carpetas digitales de patentes y permisos.
 - 3. Reportes de variables geo localizadas.
 - 4. Georreferenciación de la fiscalización de permisos mesas y sillas, entre otros.



- d) El análisis, la planificación táctica-operativa y la programación tempo-espacial, considerando datos alfanuméricos y geo espaciales, como los siguientes:
1. Módulo de creación de reportes en base a informes, gráficos, mapas, dashboard, entre otros, que permita analizar la información en forma estructurada desde las bases de datos, en función de diversos filtros y selecciones y, por otra parte, el cálculo de diversos indicadores en forma automática.
 2. Reporte de requerimientos e informes estadísticos de incidencias de fiscalización, informes situacionales espaciales y temporales, además de reportes de operación y trazabilidad.
 3. Módulo de ingreso, planificación y consulta de rutas de fiscalización.
- e) Gestión de personas, de recursos y bienes necesarios para apoyar la labor fiscalizadora, como móviles, equipamiento, su provisión y mantención.
1. Módulo de gestión de personas y roles de turnos.
 2. Módulo de gestión de inventario de equipamiento y cargos.
 3. Módulo de gestión de móviles.
- f) Incorporación y análisis de sensores IoT, en sincronización con la plataforma de gestión fiscalizadora.
1. Módulo de registro de alertas.
 2. Módulo de análisis y gestión.
 3. Módulo de derivación e integración con módulos relacionados.

2. CONTEXTO

En las presentes bases de licitación, se incluyen requerimientos funcionales que atienden a las necesidades de unidades municipales con la facultad o delegación de la inspección y/o fiscalización. Es así como es preciso señalar el ámbito de estas unidades usuarias que harán uso de La Solución, para una mejor comprensión del alcance en que esta operará:

DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	SECCIÓN U OFICINA
Fiscalización	Coordinación de Planificación y Operaciones Dirección	• Operaciones (Inspección General) • Planificación (CIF colaborativa con otras unidades municipales analistas) • Gestión de Personas y cargos • Administración y Control Interno • Gestión de Recursos
	Medio Ambiente	
	Aseo	• Recolección RSD • Limpieza Vías Públicas • Retiros Voluminosos
Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Mantención	Ornato	• Riego
	Operaciones de Emergencias	• Telecomunicaciones
	Gestión de Riesgos de Desastres	
Desarrollo Comunitario	Programas y Proyectos Sociales	



Providencia

Las funciones delegadas en estas Direcciones y los Departamento que inicialmente están contemplados en los requerimientos funciones son:

DIRECCIÓN	OBJETIVO	FUNCIONES (*)
Fiscalización	Tiene por objetivo la fiscalización del correcto cumplimiento de las disposiciones legales, ordenanzas y reglamentos que guarden relación con las actividades lucrativas, tránsito y transporte, aseo y ornato, medio ambiente y otras materias que no sean de competencia exclusiva de otra unidad municipal	a) Planificar, organizar, ejecutar y controlar los programas de acción destinados al cumplimiento de los objetivos de la Dirección. b) Gestionar y evaluar el correcto uso de los recursos humanos y físicos para atender a la comunidad en forma oportuna y desarrollar las labores de fiscalización del correcto cumplimiento de las disposiciones legales, ordenanzas y reglamentos en el ámbito de su competencia comunal. c) Mantener registro y elaborar estadísticas respecto de los hechos relevantes que se detecten en la comuna en materia de delito y de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones. d) Denunciar a las autoridades policiales correspondientes las situaciones que pudieran afectar la seguridad interna y requerir su solución cuando proceda.
Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Mantención	Tiene por objeto velar por el aseo del bien nacional de uso público, el servicio de extracción de basura, la construcción, conservación y administración de las áreas verdes y el arbolado urbano de la comuna, y la mantención de la flota vehicular municipal. Al mismo tiempo le corresponde liderar iniciativas relacionadas con la adaptabilidad y mitigación al cambio climático, abordando a nivel local los desafíos ambientales que enfrenta el país y aplicando una gestión sustentable en la prestación y diseño de los servicios a su cargo.	a) Supervisar la ejecución del servicio de aseo de las vías públicas, parques, plazas, jardines y, en general de los Bienes Nacionales de Uso Público existentes en la comuna. b) Supervisar la ejecución del servicio de extracción, tratamiento y disposición final de basura. c) Supervisar la tarifa anual de aseo y su re cálculos. d) Supervisar la construcción, conservación y administración de las áreas verdes y su equipamiento. e) Proponer al Alcalde, supervisar y/o ejecutar medidas tendientes a materializar acciones o programas relacionados con una mayor sustentabilidad medioambiental en la comuna. f) Proponer actualizaciones a las ordenanzas municipales en materias relativas a Aseo, Ornato y Medio Ambiente. g) Aplicar el cumplimiento de las ordenanzas y otras normas aplicables en la comuna, en materias relativas a Aseo, Ornato y Medio Ambiente. h) Supervisar la mantención de la flota vehicular municipal, administrar los gastos y cuotas de combustible de los vehículos municipales y establecer los lugares de estacionamiento. i) Supervisar e informar al Alcalde y al Concejo, respecto de los procesos de contratación de bienes y servicios de acuerdo a la delegación de facultades.



DIRECCIÓN	OBJETIVO	FUNCIONES (*)
Emergencias Comunales	Tiene por objetivo dar cumplimiento en lo que corresponde a la jurisdicción comunal, al Plan Nacional de Protección Civil.	a) Coordinar y dirigir las respuestas a desastres naturales u ocasionados por el hombre que se presenten a nivel nacional o local. b) Agilizar las respuestas a emergencias o desastres, en base a los requerimientos entregados por la ONEMI. c) Mantener permanentemente informada y capacitada a la comunidad en materias relativas a emergencias y desastres. d) Elaborar planes y programas de prevención, reducción y mitigación de desastres. e) Mantener un enlace con servicios pertenecientes al Sistema de Protección Civil o a la Red de Ayuda Humanitaria a nivel comunal. f) Resguardar la mantención operativa de las instalaciones y servicios anexos de apoyo a las actividades a desarrollarse en el Centro de Operaciones de Emergencia. g) Asesorar en todas las materias y actividades relacionadas con las telecomunicaciones de emergencias dentro del ámbito municipal. h) Proponer proyectos y medidas que sean necesarios establecer para optimizar el uso de los equipos de telecomunicaciones disponibles en la municipalidad.



DIRECCIÓN	OBJETIVO	FUNCIONES (*)
Desarrollo Comunitario	Tiene por objetivo asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo de la comunidad.	a) Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización, y promover su efectiva participación en el Municipio. b) Proponer y ejecutar, dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, deporte y recreación. c) Conocer el tejido y componente social de la comuna, en virtud de variables intervinientes en aspectos de la calidad de vida y dentro de un contexto comunal, regional y nacional. d) Alinear anualmente la planificación de todas aquellas actividades e intervenciones destinadas a mejorar las condiciones materiales de vida y bienestar social de los habitantes de la comuna, con la estrategia municipal vigente, manteniendo una malla de programas sociales y actividades municipales actualizada, coherente, eficiente y en sintonía con los lineamientos de la municipalidad. e) Mantener informada a la comunidad respecto de toda política, beneficio, programa, proyecto, fondo concursable y cualquier otro que se implemente a nivel de gobierno central y/ o local, que pudiese interesar a dicha comunidad. f) Planificar, administrar, supervisar, mantener, evaluar y controlar todas las acciones y programas. g) Aplicar las políticas que fije el Alcalde en materia de subvenciones, fondos concursables, fondos de desarrollo vecinal y cualquier otro aporte que fije la normativa legal vigente.
Nota: - En tabla se describen únicamente las funciones (no los requerimientos) de los departamentos, secciones u oficinas que interactuarán directamente con La Solución, por tanto, más adelante la descripción de sus requerimientos, los cuales inclusive deban ser levantados en la ETAPA 1 para mayores detalles con mismas unidades municipales dentro del SERVICIO N°1.		



3. TERMINOLOGÍA

La siguiente tabla contiene palabras y su respectiva descripción, para efecto de los servicios a prestar, a fin de facilitar la comprensión de los requerimientos y/o procesos señalados más adelante en estas mismas bases:

PALABRAS Y/O EXPRESIONES	DESCRIPCIÓN
Fiscalización :	Gestión de inspección referente al cumplimiento de leyes y ordenanzas que puede implicar una infracción o una advertencia de cumplimiento o una labor educativa.
Inspección :	Acción de revisión de cumplimiento de leyes y ordenanzas.
CIF :	Se refiere a Central de Información de Fiscalización, que tiene las tareas de recibir requerimientos 1414/Fiscalización, de SOSAFE y de otros canales; de desplegar los recursos de vehículos e inspectores, registrar datos de inspección para mejorar la distribución de recursos y toma de decisiones, además de colaborar con otras unidades municipales.
Seguridad Providencia :	Corporación encargada de la vigilancia de seguridad y mantención del orden cívico en la comuna.
1414 :	Call center municipal para Seguridad y para Fiscalización.
SOSAFE :	Sistema privado de denuncia y/o alertas de seguridad o de servicios para los vecinos.
Procesos Tácticos :	Proceso de análisis de datos alfanuméricos y geoespaciales, y análisis legal, para mejorar los procesos operativos.
Procesos Operativos :	Procesos que involucra, tareas desde el ingreso de requerimientos de inspección por diferentes vías, hasta su resolución final.
Casos :	Requerimiento de fiscalización ingresado para su atención.
Requerimiento :	Solicitud de fiscalización. Sinónimo de Caso.
Ficha :	Contiene todos los datos de un Caso para su gestión.
Despacho :	Despacho de fiscalizadores y recursos para la atención de requerimientos.
Despliegue :	Distribución de fiscalizadores y recursos para optimizar la atención de requerimientos en la comuna.
Análisis IoT :	Recopilación de datos desde dispositivos que recogen data, tales como alarmas, sensores, etc, para gestión temprana de incidentes o de mejora en el uso de los recursos.
Sistema de Inspección Digital :	Aplicación para móviles que permite la gestión digital de los requerimientos generando infracciones o advertencias.
Calendario Juzgados :	Agenda de atención de juzgados de policía local que especifica la fecha, hora de citación y capacidad disponible para la asignación en las citaciones cursadas por infracciones a las normas.
Jefe de Turno :	Encargado del personal en un turno específico, responsable de la operación general.
Iniciativa Propia (IP) :	Acción de inspección que se realiza sin planificación previa, dado que se detecta alguna conducta infractora evidente.
Inspección Rentas :	Proceso de inspección especializada respecto a patentes comerciales.



PALABRAS Y/O EXPRESIONES	DESCRIPCIÓN
Labor Educativa :	Se refiere al proceso de inspección que termina en una advertencia para inducir a la corrección de una conducta infractora.
Rutas de Fiscalización :	Es la ruta sugerida por el sistema cuando se le solicita programar un conjunto de inspecciones planificadas en el mismo día.
Unidad Vecinal (UV) :	Subconjunto de la comuna representada por un polígono definido en el mapa. Providencia se divide en 16 Unidades Vecinales que no se intersectan entre sí, y su suma corresponde a la comuna completa.
Zonas :	Polígonos territoriales de interés.
Marcador :	Marca en el mapa para referencia, es decir, indicador visual que permite mostrar un lugar de interés en el mapa.
Geocerca :	Área del mapa delimitado mediante un polígono dibujado con el mouse.
Puntos :	Se refiere a puntos en el mapa que puede indicar una posición, ubicación de cosas y o puntos de interés como árboles, bancas, basureros, etc. Con fines de ordenamiento, gestión e identificación geográfica de los mismos.
Convenios :	Acuerdos de colaboración entre entidades sin fines lucro.
IMC :	Inspector Municipal de Contrato. Encargado de velar por el cumplimiento cabal del mismo.
DAOM :	Dirección de Aseo, Ornato y Medio Ambiente
DAC :	Dirección de Atención al Contribuyente
DAV :	Departamento de Atención al Vecino
DOM :	Dirección de Obras Municipales
DIDECO :	Dirección de Desarrollo Comunitario

4. GENERALIDADES

La atención a las necesidades de la comunidad es parte de la naturaleza de la función Municipal, por lo cual, algunos de sus principales desafíos es la eficiencia y efectividad en la gestión de servicios prestados, por tanto, de sus acciones y/o labores, considerando para ello el velar por el cumplimiento de las leyes, normas y ordenanzas vigentes dentro del territorio comunal. Por ello, la labor fiscalizadora se orienta a velar por el cumplimiento de toda legalidad (como es la Ley de Tránsito, Ley de Construcción y Urbanismo, Ley de Rentas Municipales, entre otras) y ordenanzas Municipales vigentes. Su principal objetivo, es mantener el orden del espacio territorial comunal.

En cuanto al ambiente general del terreno donde se efectúan los operativos de fiscalización, podemos señalar que:

- En la comuna existen una alta población flotante, con más de dos millones de personas en promedio, diariamente.
- Existe una gran cantidad de comercio establecido y ambulante.
- Las actividades de fiscalización son efectuadas en avenidas, calles, pasajes, plazas y estaciones de metro.
- Las actividades de monitoreo y alerta temprana de incendios y emergencias se realizan a través de alarmas con capacidades de envío de mensajería de texto, ubicadas en viviendas y edificios de direcciones bien definidas.



Providencia

Por otra parte, estas fiscalizaciones son realizadas con cerca de 150 inspectores municipales, labor realizada en ruta de a pie o utilizando vehículos municipales (bicicletas, motos o automóviles). A su vez, estas acciones generan diariamente una gran cantidad de citaciones a los Juzgado de Policía Local.

Las operaciones de fiscalización se reciben por distintos tipos de canales, como pueden ser: “Teléfono 1414, App SOSAFE, Oficina de Partes, Oficina de atención de reclamos, RR. SS, e-mail, sensores IoT entre otros posibles”. Es así como estas operaciones resultan ser estratégicas y críticas, independiente de quien las ejecute, requiriendo para ello las herramientas sistematizadas para la correcta planificación y coordinación.

Desde el punto de vista concreto de los objetivos y labores que lleva a cabo la Dirección de Fiscalización, es que, se puede establecer principalmente su contribución a mantener el orden territorial. Este rango de acción se amplía al sumar a otras unidades municipales con atribuciones fiscalizadoras, y otras que complementan las labores de ordenamiento territorial. Entre estas podemos señalar:

- a) Dirección de Tránsito
- b) Dirección de Infraestructura
- c) Dirección de Aseo, Ornato y Medio Ambiente (DAOM)
- d) Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)
- e) Dirección de Obras
- f) Departamento de Catastro
- g) Emergencias Comunales

Estas se añaden como usuarios al Sistema Integral de Gestión Municipal, obteniendo así un macro-proceso y sus integraciones necesarias (Anexo C sobre integraciones) que permitan orquestar dicha “Gestión y Operación” en la realización de la fiscalización comunal.

En la siguiente tabla, son señalados los macro-procesos e integraciones:

PROCESOS TÁCTICOS	PROCESOS OPERATIVOS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Análisis	Atención de Reclamos y Despacho	Gestión de Reclamos
Planificación y Control	Planificación, Programación y Coordinación Operativa de Servicios	Análisis y Gestión Post-Fiscalización
Asesoría Legal	Inspección y Registro	Gestión de Recursos

↕

INTEGRACIONES ¹		
Juzgados de Policía Local	Dirección de Atención al Contribuyente (DAC)	Seguridad Providencia (1414)
Atención al Vecino (DAV)	SOSAFE	Servicio Registro Civil e Identificación
Sistema de Alarmas IoT	Validador de Calles (DOM-Catastro)	Central Telefónica
Policías		Otros de requerirse en el desarrollo del servicio.

Desde ya, esta articulación necesaria (para toda la operación), nos dice que debe considerar el consumo de datos provenientes desde otros servicios u otros proveedores.

¹ Las integraciones con sistemas internos y de terceros se encuentran descritas en Anexo “C”.



Dado que resulta ser una operación compleja toda la fiscalización como conjunto, y a fin de lograr asegurar su planificación y coordinación, es que con apoyo de tecnología GPS y/o geolocalización para mejorar sus resultados, esta solución a desarrollar deberá contar (en términos generales) con:

- Control y rastreo de móviles en tiempo real
- Registro y Análisis georreferenciado de reclamos o denuncias de vecinos
- Atención de requerimientos y reclamos desde diferentes fuentes de ingreso
- Optimización en el despacho de inspectores de fiscalización
- Gestión y despacho de móviles municipales
- Generación de rutas de fiscalización
- Inspección general digital y apoyo a inspección de Rentas
- Derivación de requerimientos a otras unidades municipales
- Indicadores de gestión
- Análisis e informes georreferenciados para ordenamiento territorial
- Otros procesos.

5. OBJETIVOS

Los objetivos específicos de la presente licitación, son:

1. Que se cumpla con el desarrollo y/o adaptaciones de acuerdo a la necesidad de los requerimientos funcionales descritos en estas bases, junto con todo el detalle obtenido en el Servicio N°1 en su etapa N°1.
2. Que se implemente toda la plataforma (infraestructura tecnológica de soporte al sistema), con un correcto dimensionamiento (capacidad de procesar) capaz de soportar la carga diaria de transacciones y su crecimiento futuro (flexibilidad).
3. Que se efectúen la migración de los datos históricos, permitiendo así hacer seguimiento de planificaciones y operativos de fiscalización.
4. Contar con un sistema que permita a la Municipalidad, asegurar la continuidad de las operaciones que se realizan en todas sus tareas y acciones que requiera la labor de fiscalización.
5. Cumplir con toda integración con sistemas propios de la Municipalidad, sus Proveedores u otras entidades, logrando obtener información necesaria para la toma de decisiones en el proceso de fiscalización.
6. Que, a través de este sistema, la Municipalidad pueda responder a las necesidades de nuestros vecinos, usuarios y contribuyentes, fortaleciendo el ordenamiento territorial y mejorar el proceso de fiscalización.
7. Que la etapa de análisis de La Solución, en sus partes y en su totalidad, sea estudiada y acordada con la parte usuaria, en forma participativa y colaborativa, con reuniones periódicas semanales, junto con la Dirección de Tecnología.
8. Que una vez desarrollados, adaptados o adecuados los requerimientos funcionales, se preste el soporte y mantención por los siguientes 60 meses a la entrega de dicho sistema disponibilizando personal de soporte en modalidad 24x7 remotamente para atención de incidentes y en horario hábil para las adecuaciones por requisitos de cumplimientos de Ley o que la naturaleza del servicio lo requiera.
9. Que la empresa proporcione personal de soporte en modalidad 24x7 remotamente para atención de incidentes y para las adecuaciones por requisitos de cumplimientos de Ley normativa legal o que la naturaleza del servicio lo requiera.

6. SITUACIÓN ACTUAL

6.1. PROCESO DE FISCALIZACIÓN GENERAL

En línea con lo señalado en contexto y las generalidades de este servicio, es que las siguientes descripciones vienen a explicar de forma general el proceso operativo de la fiscalización. Para esto, primero se debe considerar la siguiente topología:

TIPO	DETALLE DEL TIPO DE INSPECCIÓN
Inspección Planificada :	Este tipo de inspección se realiza cuando, en función de la información recibida, se debe realizar visitas de forma planificada a las direcciones respectivas para realizar labores de fiscalización o de notificación. Generalmente, esto ocurre en el caso de “Inspección de Rentas” ² , pero también puede darse en el caso de “Inspección General” ³ .
Inspección Reactiva :	Este tipo de inspección se realiza ante un aviso o denuncia de un vecino o contribuyente, la cual puede ser recibida por diversos medios (por llamado al número telefónico 1414, por App SOSAFE o por RR.SS, las cuales son monitoreadas por personal del municipio).
Inspección por iniciativa propia (IP) :	Este tipo de procedimiento ocurre cuando un fiscalizador, durante el recorrido en el ejercicio de sus funciones, se da cuenta de situaciones que, a su criterio de inspector, amerita su intervención.

Este tipo de inspecciones, son independientes a la materia que trate la fiscalización a realizar, es decir, podría serlo por temas de: “Rentas Municipales, Vehículos, Ruidos, etc. A su vez, estas inspecciones pueden concluir de la siguiente manera:

TIPOS DE ESTADOS FISCALIZACIÓN	DETALLE
Sin Observaciones :	Corresponde cuando en una visita no se registran anomalías ni faltas.
Citación :	Se constata falta y aplica infracción con citación al Juzgado de Policía Local respectivo. Esta infracción, se deberá informar al mismo Juzgado de Policía Local al cual fue indicada la citación.
Notificación :	Se genera en el caso que se haya verificado la existencia de una situación anómala en mismo terreno, entregándose al infractor un plazo para resolver el problema detectado. Esta notificación contiene un aviso formal a un contribuyente o vecino para que regularice dicha situación, comprometiendo el fiscalizador una visita en una nueva fecha (próxima).

² La “Inspección de Rentas” se ocupa de la fiscalización especializada de los contribuyentes que mantienen Patentes y/o Permisos Municipales en la comuna o que realizan una actividad comercial sin patente o permiso municipal (clandestinos), publicidad, entre otros.

³ La “Inspección General” se refiere a todo lo aquella fiscalización que la realiza el área de Operaciones y que no se refiere a la Inspección de que no es Rentas, esto es, Fiscalización sobre otro tipo de ordenanzas o leyes, como Ruidos Molestos, Vehículos mal estacionados, Obras, Aseo, Ornato.,etc., como también aquellas fiscalizaciones en materias de rentas municipales sin mayor complejidad legal-técnica.

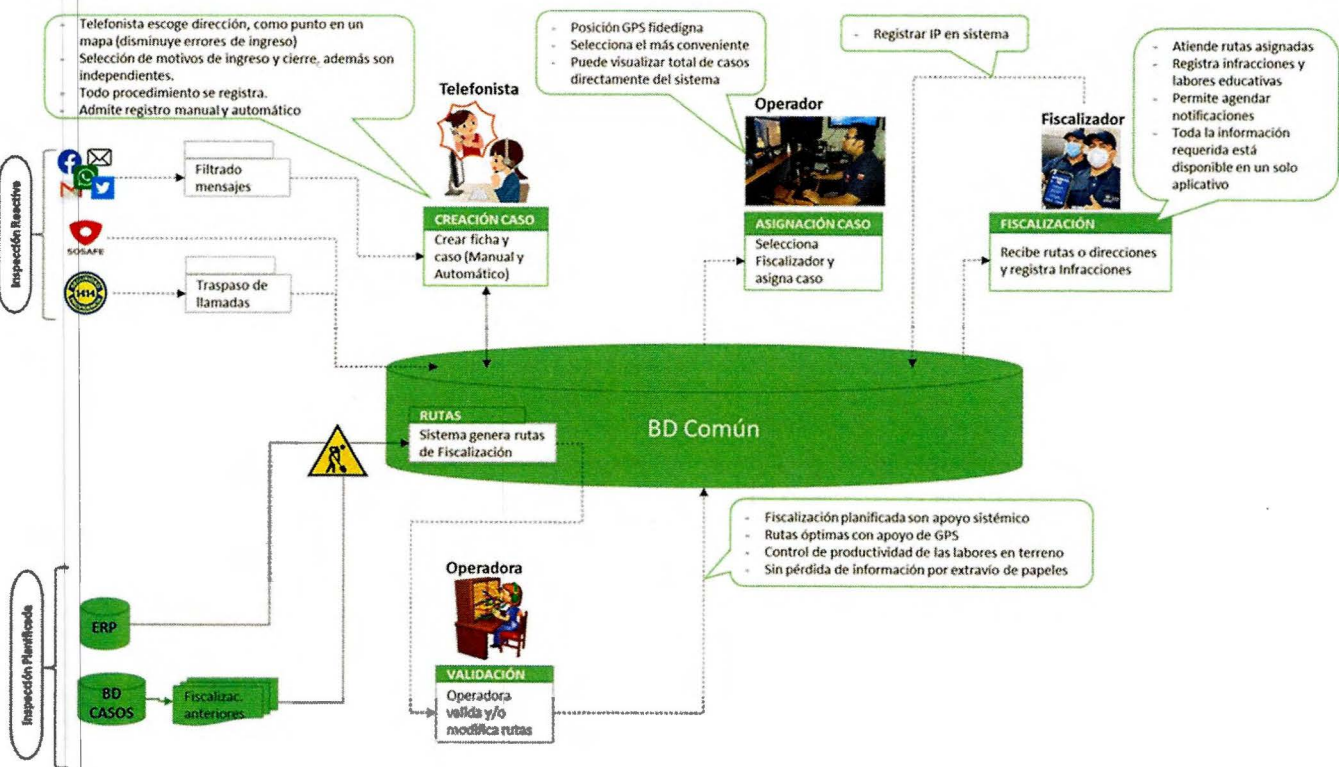


TIPOS DE ESTADOS FISCALIZACIÓN	DETALLE
Labor Educativa o Advertencia :	Una inspección concluye con una labor educativa, que consiste en la recomendación verbal a un contribuyente, vecino, conductor, transeúnte u otro, para corregir alguna situación que, a pesar de ameritar infracción, es de fácil resolución por parte del infractor. Queda a criterio del fiscalizador y a las instrucciones entregadas por sus respectivas jefaturas cuándo se debe realizar una labor educativa, infracción o notificación.
Sin Contacto :	En caso de que no se encuentre el individuo o lugar a ser fiscalizado, se debe registrar la realización de una visita sin contacto.

Es necesario señalar que, en el proceso de fiscalización participan distintos roles, los cuales tienen responsabilidades y tareas asignadas. Podemos a lo menos describir los siguientes:

ROLES			
TELEFONISTA	OPERADOR	FISCALIZADOR	INSPECTOR REVISOR
Atiende llamados, recibe requerimientos, genera fichas de los casos, revisa fichas que se generan a través de sistemas externos de atención, libera fichas de atención para su procesamiento.	Recibe las fichas de telefonista y asigna inspectores o fiscalizador para su atención.	Inspector que debe realizar las labores de inspección en terreno	Genera rutas de fiscalización y asigna fiscalizadores para su atención.

El siguiente diagrama representa de manera sencilla el proceso de fiscalización y sus diferentes roles:





El paso a paso lógico del proceso, se describe en detalle en la siguiente tabla (desde que se inicia un caso):

PASO	Creación de solicitudes y casos						
TIPO INSPECCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIONES						
Inspecciones Planificadas	A partir de la información o listados recibidos (como listado de patentes morosas, listado de sitios con publicidad instalada, listado de contribuyentes a quienes se debe notificar su autorización o término de funcionamiento, listado de obras nuevas, información del resultado de fiscalizaciones anteriores, etc.) se generan solicitudes de fiscalización . Luego, estas solicitudes son planificadas, generándose rutras de fiscalización (usando como insumo básico, la dirección geolocalizada) . Por último, estas solicitudes, al ser inyectadas en el sistema de despacho de fiscalizadores , se crean automáticamente en dicho sistema como casos , los cuales tienen una ficha asociada, la cual contiene la información necesaria para poder acudir al sitio y realizar adecuadamente las tareas de fiscalización o notificación.						
Inspecciones Reactivas	No se generan “solicitudes de fiscalización”, sino directamente se generan casos y fichas asociadas, habiendo leves diferencias en función del origen de los reclamos o avisos recibidos, según el siguiente detalle: <table><tr><td>Reclamos recibidos por RRSS:</td></tr><tr><td>Cuando el aviso de alguna situación que requiere fiscalización llega desde Redes Sociales (RRSS), estas son preliminarmente evaluadas por un equipo conformado por las jefaturas de departamento de la Dirección, determinándose si se requiere visita inmediata (situación en la cual se informa a los funcionarios encargados de crear manualmente casos, generalmente telefonistas, para que creen el caso y la ficha respectiva) o bien si la visita se realizará posteriormente en forma planificada (situación en la cual se entrega la información al equipo encargado de planificaciones de rutras, para que la incorpore en la agenda del día respectivo).</td></tr><tr><td>Reclamos recibidos por aplicación SOSAFE:</td></tr><tr><td>En este caso, tanto el caso como la ficha son creados de forma automática por el sistema de despacho de fiscalizadores, quedando disponibles para su posterior asignación.</td></tr><tr><td>Reclamos recibidos por teléfono (1414):</td></tr><tr><td>Cabe indicar que el 1414 recibe llamadas de Seguridad y Fiscalización. Por ello, se ha determinado que, en primera instancia, la llamada sea recibida por Seguridad. Luego, ellos determinan si la llamada debe o no ser derivada a Fiscalización. Si es así, la llamada es transferida por la central telefónica (“3CX”) a alguno de los teléfonos disponibles en Fiscalización, la cual es atendida por un Telefonista. El telefonista recibe el llamado y procura en primer lugar tratar de resolver la llamada en línea en solicitudes de información general. De lo contrario, el mismo telefonista genera un caso y una ficha para el posterior despacho de un Fiscalizador a terreno.</td></tr></table>	Reclamos recibidos por RRSS:	Cuando el aviso de alguna situación que requiere fiscalización llega desde Redes Sociales (RRSS), estas son preliminarmente evaluadas por un equipo conformado por las jefaturas de departamento de la Dirección, determinándose si se requiere visita inmediata (situación en la cual se informa a los funcionarios encargados de crear manualmente casos, generalmente telefonistas, para que creen el caso y la ficha respectiva) o bien si la visita se realizará posteriormente en forma planificada (situación en la cual se entrega la información al equipo encargado de planificaciones de rutras, para que la incorpore en la agenda del día respectivo).	Reclamos recibidos por aplicación SOSAFE:	En este caso, tanto el caso como la ficha son creados de forma automática por el sistema de despacho de fiscalizadores, quedando disponibles para su posterior asignación.	Reclamos recibidos por teléfono (1414):	Cabe indicar que el 1414 recibe llamadas de Seguridad y Fiscalización. Por ello, se ha determinado que, en primera instancia, la llamada sea recibida por Seguridad. Luego, ellos determinan si la llamada debe o no ser derivada a Fiscalización. Si es así, la llamada es transferida por la central telefónica (“3CX”) a alguno de los teléfonos disponibles en Fiscalización, la cual es atendida por un Telefonista. El telefonista recibe el llamado y procura en primer lugar tratar de resolver la llamada en línea en solicitudes de información general. De lo contrario, el mismo telefonista genera un caso y una ficha para el posterior despacho de un Fiscalizador a terreno.
Reclamos recibidos por RRSS:							
Cuando el aviso de alguna situación que requiere fiscalización llega desde Redes Sociales (RRSS), estas son preliminarmente evaluadas por un equipo conformado por las jefaturas de departamento de la Dirección, determinándose si se requiere visita inmediata (situación en la cual se informa a los funcionarios encargados de crear manualmente casos, generalmente telefonistas, para que creen el caso y la ficha respectiva) o bien si la visita se realizará posteriormente en forma planificada (situación en la cual se entrega la información al equipo encargado de planificaciones de rutras, para que la incorpore en la agenda del día respectivo).							
Reclamos recibidos por aplicación SOSAFE:							
En este caso, tanto el caso como la ficha son creados de forma automática por el sistema de despacho de fiscalizadores, quedando disponibles para su posterior asignación.							
Reclamos recibidos por teléfono (1414):							
Cabe indicar que el 1414 recibe llamadas de Seguridad y Fiscalización. Por ello, se ha determinado que, en primera instancia, la llamada sea recibida por Seguridad. Luego, ellos determinan si la llamada debe o no ser derivada a Fiscalización. Si es así, la llamada es transferida por la central telefónica (“3CX”) a alguno de los teléfonos disponibles en Fiscalización, la cual es atendida por un Telefonista. El telefonista recibe el llamado y procura en primer lugar tratar de resolver la llamada en línea en solicitudes de información general. De lo contrario, el mismo telefonista genera un caso y una ficha para el posterior despacho de un Fiscalizador a terreno.							
Inspecciones por Iniciativa Propia (IP)	Los datos son ingresados directamente al sistema por el inspector en terreno realizando de esta forma el ingreso y cierre del caso desde la aplicación móvil, el cual se ve reflejado en el BackOffice del sistema principal.						



PASO	Gestión del caso y despacho de Fiscalizadores
TIPO INSPECCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIONES



Todas las Inspecciones	Una vez creado el caso y la ficha en el Sistema de Despacho de Fiscalizadores, dicho caso es gestionado por un Operador, quien complementa la ficha con la información que pueda faltar, luego asigna un caso al fiscalizador en terreno y que cumple con las condiciones necesarias para atender el caso, registrando esta asignación en el sistema y comunicándole por radio dicha asignación al referido inspector. Adicionalmente, el mismo Operador podría realizar el cierre sistémico de los casos cuando aplique, según la información proveniente del fiscalizador y en caso que éste no genere el cierre a través del sistema.
------------------------	--



PASO	Ejecución de la fiscalización (APP)
TIPO INSPECCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIONES
Todas las Inspecciones	El Inspector, al recibir la asignación de un caso, se dirige al lugar a realizar la fiscalización, para lo cual utiliza un sistema de registro de la información de la actividad en terreno . Luego de ejecutar la fiscalización el inspector informa el cierre del procedimiento.



PASO	Tareas de Gestión
TIPO INSPECCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIONES
Todas las Inspecciones	Mientras se desarrolla la actividad de terreno, se deben efectuar tareas de control y gestión a nivel táctico, operativo y administrativo. A grandes rasgos, y en línea con los macro procesos anteriormente definidos, las principales actividades (de cara a la ejecución de la Fiscalización) son: • Control de Flota y Despliegue de personal y recursos: - Para que el proceso opere correctamente, se debe realizar la planificación de los turnos, según carga de trabajo planificada, horarios requeridos, especializaciones o capacidades, elementos de trabajo a cargo de los inspectores, y otras variables relevantes. - Adicionalmente, se debe determinar qué móviles son posibles de ser utilizados, detalles del mantenimiento realizado, estado del vehículo y de cámaras en móviles, registrar entrega y devolución de vehículos, etc. - Además, se mantiene un control respecto de la ubicación física de los fiscalizadores y el tipo de tarea que se están realizando. • Análisis de Fiscalizaciones: - Se debe contar con la reportería necesaria para poder analizar las fiscalizaciones desde diversos ángulos: tipos de infracciones más comunes según geografía, horarios, mapas de calor de infracciones, sitios más fiscalizados / sitios menos fiscalizados, etc. - En general, se requiere contar con toda la información que sea necesaria para planificar el trabajo y contribuir así a lograr objetivos de ordenamiento territorial. • Control de Productividad: - Se debe mantener un registro de la actividad realizada por los distintos fiscalizadores, y controlar si la productividad de la actividad de terreno (medida en cantidad de fiscalizaciones realizadas, tiempo por fiscalización, etc.) es la adecuada.



En cuanto al diagrama (imagen en color) de cómo opera el proceso descrito en la tabla anterior, este se encuentra disponible en el Anexo B en su Punto N°4 a fin de facilitar su comprensión.

6.2. HERRAMIENTAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

Actualmente la operación y gestión del proceso de Fiscalización se sustenta de manera general a través de los siguientes módulos:

1	Control y Gestión de Flota y Reportes	5	Gestión de Personas (Fiscalizadores)
2	Gestión de Requerimientos y Procedimientos asociados	6	Gestión de Roles de Turnos, Bitácoras de Vehículos y Control de Cargos
3	Planificación Táctica y Control	7	Gestión de Recursos y Despacho de Vehículos
4	Inspección Digital	8	Análisis de IoT

El objetivo funcional de contar con dichas herramientas de operación y gestión, es:

- Visualización en cartografía digital de la posición de móviles (vehículos) con dispositivos GPS.
- Visualización y creación de subdivisiones de la comuna definidas como, por ejemplo, unidades vecinales, cuadrantes y otros polígonos.
- Creación y visualización de rutas de Fiscalización.
- Visualización y creación de marcadores (tal como pueden serlo: incidentes, emergencias, eventos sociales, etc.)
- Creación de un área marcada en el plano de la comuna (Geocerca) (a través de su dibujo detallado como un polígono, con definición de vértices georreferenciados). Se puede entender igualmente como un polígono dibujado sobre el plano comunal. Esta funcionalidad permite dividir administrativamente la comuna en Unidades Municipales, cuadrantes u otros, a su vez tipificarlas (por ejemplo, comercio ambulante, plazas, estacionamientos, etc).
- Gestión de solicitudes sobre Geocercas, como, por ejemplo, la asignación de tareas en ciertas áreas (comercio ambulante) a los fiscalizadores desplegados en terreno. Adicionalmente, realizar consultas históricas de las tareas que se hayan realizado en dichas Geocercas.
- Consultas de dispositivos con GPS que interactúan con las geocercas (tiempo permanencia, cercanía, reclamos asociados, citaciones realizadas, etc).
- Reporte mapa de calor de las Geocercas o sus inmediaciones (concentración de incidentes).
- Perfilamiento de usuarios. Los diferentes perfiles de usuario son los que definirán los alcances en el uso del sistema. Según el perfil de usuario que se configure al funcionario, éste podrá leer, modificar, crear, o acceder a diferentes tipos de reportería.



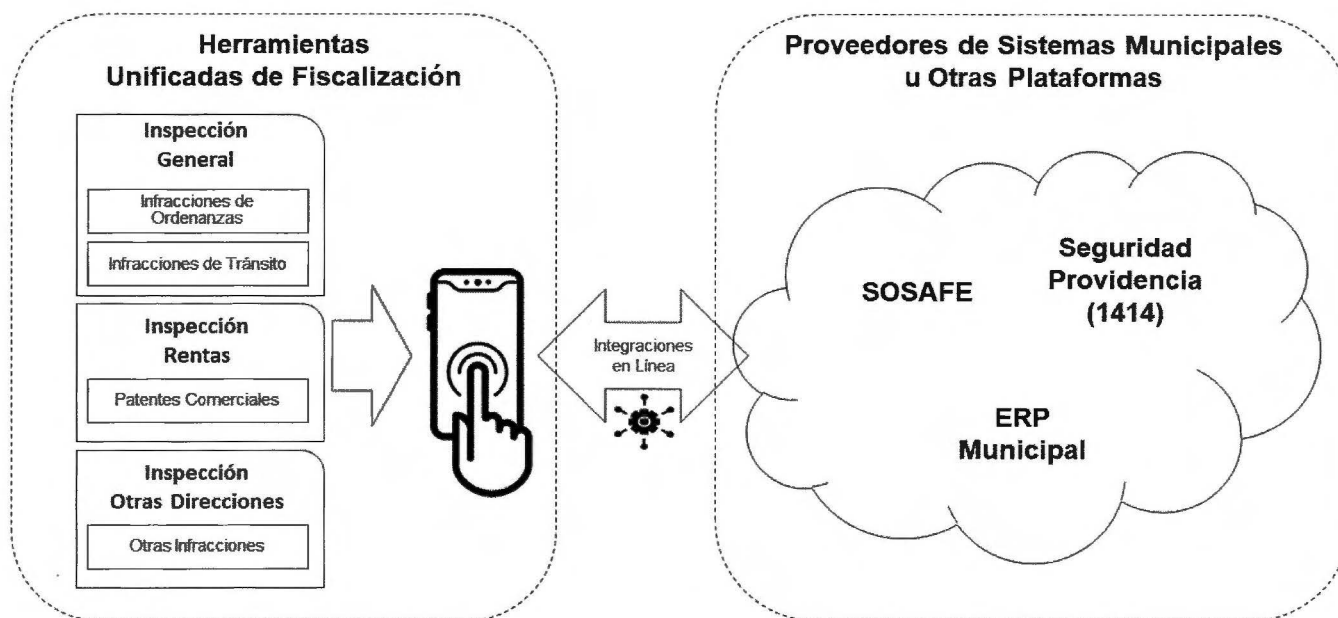
Providencia

- Atención por parte del fiscalizador diferentes tipos de solicitudes, tales como reclamos, denuncias, incidentes, etc., dando la posibilidad de agregar información, generar observaciones, cerrar casos, etc.
- Creación de fichas por Telefonista (por ejemplo, reclamos) y/o generación automática de estas por solicitud desde sistemas externos (por ejemplo, SOSAFE o Atención al Vecino) y la debida gestión por parte de un operador. Estas solicitudes de ingreso manual o automatizado, pueden ser clasificadas, categorizadas y georreferenciadas según su origen.
- Planificación, control y programación de rutas (la más óptima y según carga de tareas de cada fiscalizador), el sistema las debe agrupar por cercanía.
- Ficha y definición de competencias de los fiscalizadores (según temáticas como ordenanzas, obras u otras).
- Control de turno (inicio y finalización de jornada del fiscalizador).
- Autogestión del fiscalizador en terreno (revisión carga laboral, rutas asignadas y bitácora histórica según direcciones).
- Gestión de los recursos utilizados por los fiscalizadores (en cuanto a la asignación, tal como pueden ser radios, cámaras, etc.).
- Entrega o asignación de un vehículo para fiscalización, su despliegue (en mapa) y mantenimiento. Donde se pueda ingresar datos del vehículo (por ejemplo, kilometraje, en revisión técnica, en reparación, siniestro, etc.). Puede llevar el estado de una flota y dejar una bitácora de cada vehículo (sus despachos y recepciones).
- Reporte de vehículos sobre lugares de estancia, fecha y hora, velocidades, rutas realizadas, control de velocidades (los que excedieron los límites permitidos), tiempo de detención y similares.
- Disposición de marcadores en plano comunal, donde el sistema recibe desde diferentes fuentes (tales como WebServices, planillas y/o texto) datos sobre los incidentes registrados (por dispositivos y sensores de tipo IoT) en la comuna a fin de permitir un análisis geoespacial y temporal. Igualmente generar mapas de calor (zonas de conflicto o riesgo).

Cabe destacar que estas son solo algunas funciones y no representan el total, ya que los requerimientos como tal, se encuentran descritos en los Anexos A y B. Aun así, el proveedor que se adjudique el servicio, podrá realizar los levantamientos y análisis en la Etapa N°1 del Servicio N°1 para una mayor precisión de los requerimientos.

Adicionalmente y como fue señalado previamente en este mismo documento, la fiscalización se nutre de información desde otras fuentes de datos, tal como son: Rentas (datos de roles), Juzgados de Policía Local (fecha y hora de citaciones y envío de dichos denuncios), etc. Es así como actualmente se cuenta (a través de un proveedor) con una aplicación de "Inspección Digital", donde a través de un Smartphone utilizado por Fiscalizadores desplegados en terreno, se realiza el ingreso de datos de una posible infracción. El siguiente diagrama muestra cómo se integran:

Inspección Digital



En el caso de los procesos de Inspección de Rentas, el alcance del sistema estará orientado a la gestión de la fiscalización de las actividades comerciales ejercidas en la comuna con patentes comerciales y permisos otorgados por la Municipalidad de Providencia, como así mismo, la fiscalización de actividades comerciales sin autorización municipal.

Esta herramienta deberá permitir ordenar la fiscalización de los procesos programados por la unidad municipal encargada de otorgar, cobrar y eliminar las patentes y permisos de actividades comerciales y sus patentes y permisos anexos, como la de alcoholes y permisos de ocupación del BNUP con mesas y sillas, respectivamente. Estos procesos se refieren a la fiscalización de morosos, regularizaciones del inicio de actividades en el SII, declaración de capital propio, entre otros.

Estos procesos son masivos y se ejecutan en diferentes períodos del año, utilizándose una aplicación computacional externa, diferente a la APP solicitada en las presentes Bases de licitación, sin embargo, es necesario el apoyo tecnológico, que permita la creación de rutas programadas de fiscalización, integrándose a las bases de datos de terceros, de tal manera que el inspector pueda visualizar la mayor cantidad de información posible relacionada con una patente y/o permiso, lo que es necesario para eficientar su labor en terreno.

Por otra parte, asociado a un rol comercial, existen diversos datos básicos como: Rut y Nombre de la Razón Social, nombre de fantasía, dirección, etc., si tiene o no patentes de alcoholes, permiso de mesas y sillas, fiscalizaciones, infracciones y notificaciones anteriores, entre otros, con el propósito de efectuar una fiscalización informada en terreno.

El fiscalizador deberá contar con un acceso expedito a esta información obtenida de diferentes bases de datos, y así formar y actualizar permanentemente las carpetas digitales asociados a un rol comercial, con el fin de empoderar al inspector para realizar una labor fiscalizadora informada en terreno.

Este tipo de integración considera lectura de archivos Excel y WebServices.



7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

7.1. GENERALIDADES

La licitación comprende tres servicios, siendo su detalle y plazos de duración, los siguientes:

N° SERV.	NOMBRE DEL SERVICIO	DETALLE	PLAZO
1	IMPLEMENTACIÓN , MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA	- Contempla requisitos de admisibilidad señalados más adelante como Prioridad 1. - Contempla la implementación y/o desarrollo de todos los requerimientos funcionales y/o módulos solicitados en las presentes bases (Anexos A, B y E), considerados como Prioridad 2 y 3. - Considera el cumplimiento de los requerimientos no funcionales, que se detallan en mismo Anexo A. - Considera el desarrollo e implementación de todas las integraciones con sistemas internos y de terceros que se definen en Anexo C. - Considera la migración de data histórica, a más tardar antes del inicio del Servicio N°1 (en conformidad). - Considera capacitaciones a los usuarios de los diferentes perfiles, según el orden de prioridad, creación y liberación de las herramientas, en forma continua y permanente, antes y después de la implementación total. - Considera la puesta en marcha de los sistemas.	Su plazo regirá desde el acta de inicio del servicio y por el plazo ofertado por el oferente adjudicado en su propuesta. Sin embargo, este plazo no deberá exceder el 31 de diciembre de 2024.
2	SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL	- Considera el soporte y mantención mensual, el cual estará regido a todo incidente, modificaciones de estructura, creación de nuevos tipos de puntos, apoyo en elaboración de reportes, mejora continua y todo lo relacionado a modificaciones por incorporación o modificación de leyes o normativas, con la debida capacitación a los usuarios de los diferentes perfiles.	Su plazo regirá inmediatamente después de terminado el SERVICIO N°1
3	SERVICIOS VARIABLES O EVENTUALES	- Cubrir durante la vigencia del Servicio N°2 nuevos requerimientos y/o modificaciones no cubiertos por estas bases, a realizar (de solicitarse) a través del listado de precios unitarios.	Su plazo regirá desde iniciado el Servicio N°2.

El Servicio a licitar comprende los siguientes ejes:

1 Herramientas de Fiscalización en Terreno

3 Herramientas de Geolocalización de Apoyo a la Gestión

2 Control de Flota Vehicular y Fuerza de Trabajo

4 Gestión de Sensores IoT



Se debe considerar la prestación de este servicio (que opere como sistema) bajo una modalidad de "Software as a Service" (SAAS), aun así, deberá considerar los siguientes aspectos:

- Toda la infraestructura necesaria para una correcta operación.
- Los desarrollos, integraciones, adaptaciones e implementación de los requerimientos.
- El soporte en todos sus ámbitos (red, seguridad, servidores, software, etc.)
- La correcta y oportuna migración de datos
- La puesta en marcha
- El acceso a una mesa de ayuda en los horarios señalados más adelante, para toda atención de solicitudes, requerimientos y soporte según lo requerido en estas mismas bases técnicas.

Por otra parte:

- Considerar todas las capacitaciones requeridas a los usuarios del sistema.
- La confección y entrega (en la constante actualización de estos por actualizaciones o modificaciones a los sistemas) de instructivos y/o manuales de usuarios, de instalación, configuración de usuarios entre otros según se indique más adelante (por sus modificaciones, actualizaciones o mejoras).

Dado que este servicio debe ser entregado en una modalidad SaaS, es preciso indicar lo siguiente:

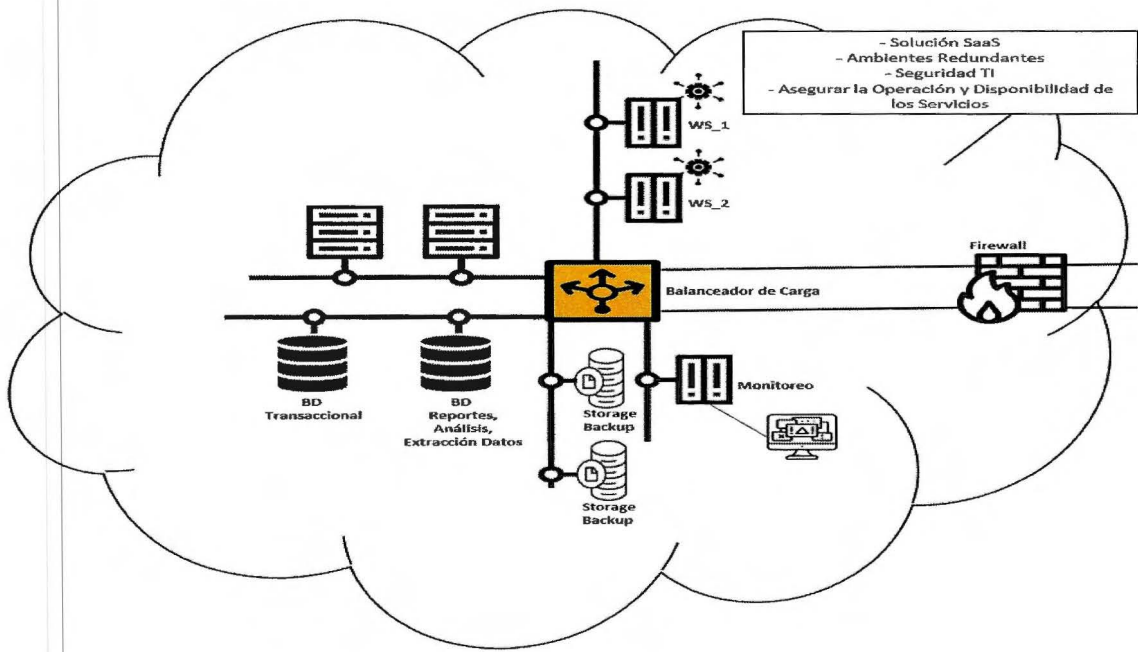
1. Que la información referente a infracciones cursadas a través de la aplicación de Inspección Digital podría corresponder a datos de tipo sensible. Cabe destacar que caben dentro de dicho los datos del denunciado y receptor de la infracción (datos personales).
2. Que los datos sensibles y no sensibles se deben almacenar a través del sistema, por tanto, deberán ser almacenados en las bases de datos dispuestas para dicho fin en infraestructura del proveedor.
3. Que la utilización de los datos sensibles, solo será con fines relacionados al proceso de inspección digital, por tanto, dicha utilización será realizada por la Municipalidad o por quien esta autorice.
4. Que el proveedor, sus trabajadores o empresas subcontratadas o en alianzas con estas, no podrán utilizar los datos generados por el sistema, tampoco realizar tratamiento alguno a menos que la Municipalidad así lo requiera para fines propios al proceso, ni mucho menos podrá transferir, compartir o ceder los datos. Tampoco podrá generar copias no autorizadas por la Municipalidad.
5. El proveedor debe estar alineado con las Políticas de Seguridad de la Información de la Municipalidad y deberá someterse igualmente a cualquier auditoria relacionada con la confidencialidad y seguridad de la información y/o auditoria a los registros de las transacciones efectuadas a través de los sistemas o directamente sobre las mismas bases de datos. Cabe destacar que este tipo de auditorías, podría ser contratada por la Municipalidad para que sea ejecutada por un tercero a nombre de la Municipalidad.
6. El proveedor deberá crear los mecanismos de integración, considerando la seguridad en la transmisión de estos para con otros proveedores u otros sistemas que sea necesarios de estar integrados para fines propios de los procesos de inspección digital.
7. Que, en toda la vigencia del contrato, el proveedor debe facilitar los mecanismos o los medios para que la Municipalidad a través de su IMC, pueda extraer copias o respaldos de los últimos registros y/o esquemas de las bases de datos.
8. Que parte de los mecanismos señalados en el punto anterior, podrá ser vía API's y/o WebServices alojados en la infraestructura del proveedor, permitiendo la extracción masiva de datos según tipo (punto 7.5.4 de bases técnicas) y por tramos o rangos de fechas.
9. El proveedor deberá considerar a lo menos dos bases de datos, siendo la principal donde residan los datos generados y utilizados por el Sistema (transaccional y de alta disponibilidad), y la segunda, donde sea una copia exacta de la primera pero su enfoque de uso con fines de reportería, análisis o extracción de datos.



El Servicio propuesto por el oferente adjudicado debe garantizar la continuidad operacional de las labores municipales asociadas a la Fiscalización, como por ejemplo los ya mencionados procesos de ordenamiento y control territorial, cumplimiento de normas y ordenanzas, gestión de recursos, así como planificación y control del despliegue del personal. Por lo tanto, debe considerar los servicios para los procesos operativos, tácticos y administrativos involucrados, así como las integraciones internas y con terceros que sean necesarias.

La operatividad del sistema, debe considerar una continuidad de 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7), garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información almacenada y su recuperación en caso de que ocurra algún incidente a fin de no comprometer la continuidad de la operación. Por lo anterior, dichas consideraciones deben ser en base a lo señalado en el punto 9 (NIVEL DE SOPORTE COMPROMETIDO o SLA) de estas mismas bases técnicas.

Por lo anterior, una infraestructura tecnológica deseada puede ser como la siguiente:



Para cumplir lo requerido, la licitación considera tres servicios, los que se detallan en los puntos 7.5 al 7.7 de las presentes bases técnicas.

7.2. DOCUMENTOS ANEXOS

Las presentes bases se acompañan de una serie de Anexos Técnicos, los cuales corresponden a mayores especificaciones o precisiones a fin de facilitar y complementar la comprensión de los requerimientos y necesidades descritas. En la siguiente tabla una breve descripción de estos:

ANEXO	DETALLE
A	- Contiene información de los REQUERIMIENTOS PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DIGITAL DE LA FISCALIZACIÓN CON GEOLOCALIZACIÓN PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA.
B	- Contiene información de las DEFINICIONES Y REQUERIMIENTOS CIF (CENTRAL DE INFORMACIÓN DE FISCALIZACIÓN).



C	- Contiene información de la INTEGRACIÓN CON APLICACIONES MUNICIPALES Y EXTERNAS.
D	- Contiene información de la POLITICA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
E	- Contiene información de las FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DE LOS SISTEMAS LICITADOS y FUNCIONALIDADES DE PRIORIDAD 1 DE ADMISIBILIDAD Y REFERENCIA DE MÓDULOS Y FUNCIONALIDADES DE PRIORIDAD 2 Y 3
F	- Contiene el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO.

7.3. CONTRAPARTE TÉCNICA DE LOS SERVICIOS

Durante toda la duración del contrato, por tanto, de la prestación de los Servicios, el proveedor deberá disponer de un jefe de proyectos, el que será la contraparte técnica por parte de la empresa.

Esta contraparte debe gestionar y representar a la empresa ante la Municipalidad en aquellos casos donde se requieran nuevas funcionalidades o peticiones específicas por parte de los usuarios del sistema.

El IMC es la contraparte de la municipalidad para validar la gestión de mejoras y nuevas funcionalidades y, solicitar su análisis a la contraparte técnica de la empresa.

7.4. SOBRE EQUIPAMIENTO ADICIONAL

Se excluyen dentro de estos servicios, los equipos Smartphone junto con los planes de datos necesarios e impresoras térmicas en el uso de la inspección y fiscalización en terreno. Estos equipos serán provistos por la misma Municipalidad.

7.5. SERVICIOS N°1: IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y PUESTA EN MARCHA

Este servicio considera:

- La implementación y/o desarrollo de todos los requerimientos funcionales y/o módulos solicitados en las presentes bases, los que se detallan en Anexos A, B y E, además del cumplimiento de requerimientos no funcionales, que se detallan en Anexo A.
- Las integraciones con sistemas internos y de terceros que se definen en el Anexo C.
- Migración de data histórica.
- Puesta en marcha de los sistemas.

7.5.1. Requerimientos funcionales

Cabe señalar inicialmente que los requerimientos funcionales y/o módulos, se dividen en tres prioridades, dichas prioridades se relacionan con la admisibilidad o con el orden en que deben estar implementadas para pruebas y con lapso de tiempo para desarrollarlos. En la siguiente tabla dicho detalle:



PRIORIDAD	DETALLE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN EN PRODUCCIÓN
1	Son requisitos de admisibilidad, y deben estar ya contruidos al momento de la postulación a la presente licitación.	Desde iniciado el Servicio N°1.
2	Son aquellas funcionalidades que no son requisitos de admisibilidad, pero que deben implementarse durante el Servicio N°1 y aseguran que la Municipalidad tendrá continuidad operativa.	Máximo hasta el 31 de octubre de 2024
3	Aquellos que deben ser implementados después de los requerimientos de prioridad 2 durante el Servicio N°1.	Máximo hasta el 31 de octubre de 2024

Los sistemas ofertados deben adecuarse a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia, considerando como mínimo las funcionalidades que se definen en las presentes bases, sus anexos y eventualmente, las obligaciones que define la Ley de Transformación Digital del Estado. (Ver la ley N° 21.880 y N° 19.880). Además, los sistemas deben cumplir con la normativa de seguridad vigente especificadas en la Política de Seguridad de la Información Municipal el cual se encuentra adjunto en estas bases como **Anexo D** y corresponden al Decreto EX N°473 del año 2022.

Para efectos de desarrollo de funcionalidades, cuando corresponda, el proveedor deberá disponer de un ambiente de QA adecuado durante el período de implementación de manera que sea posible probar las funcionalidades y/o módulos pendientes en la medida que se entreguen de acuerdo a la planificación propuesta -Carta Gantt- según se indica en “tabla de etapas” más adelante en este punto.

7.5.2. Propuesta Técnica

Será obligatorio presentar el documento Propuesta Técnica. Para lo anterior, deberá utilizar la estructura y contenido requerido en conformidad a lo señalado en el Formulario N°3, documento que deberá ingresar como “Anexo Técnico” a la plataforma www.mercadopublico.cl.

Este es un requisito de admisibilidad de oferta, en caso de no haber ingresado su Propuesta Técnica al portal, su oferta será declarada inadmisibile.

Igual situación a la anterior planteada, aplica para el Formulario N°4, adicionando a dicho caso en la situación que “No Cumpla” con algunas de las funcionalidades o módulos de **Prioridad 1**. Cabe destacar que aun así declare el cumplimiento de estas últimas, la Comisión de Evaluación solicitará una reunión de exposición técnica, y que, en el caso se constate que alguna de sus funcionalidades y/o módulos no exista, su oferta será declarada inadmisibile.

7.5.3. Etapas del Proyecto (SERVICIO N°1)

En la siguiente tabla, se describen fases y etapas que el proveedor deberá considerar para construir su planificación para el **SERVICIO N°1**.



FASE	ETAPA	DETALLE
INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	N°1	Esta etapa tendrá una duración máxima de 30 días corridos desde el día hábil siguiente a la fecha de suscripción del contrato por parte del proveedor adjudicado. Para estos efectos, el contratista deberá sostener la primera reunión con el IMC el día de la firma del contrato y entregarle la programación definitiva en formato Carta Gantt en detalle (con su desglose respectivo), a lo menos de las siguientes actividades, señalando CLARAMENTE cómo y cuándo hará entrega, de los productos asociados: En esta etapa, el proveedor deberá realizar y entregar en informe, a lo menos lo siguiente: 1. Presentación general de cada módulo a las áreas de negocio e IMC. 2. Levantamiento completo de requerimientos funcionales y/o módulos de Prioridad 2 (pendientes y deban ser implementados). 3. Levantamiento completo de requerimientos funcionales y/o módulos de Prioridad 3 (pendientes y deban ser implementados). 4. Habilitación de ambiente QA para pruebas. 5. Definición de puntos de acceso y credenciales para los usuarios. 6. Programa y planificación de capacitaciones. 7. Carta Gantt definitiva en días corridos (con hitos de entrega y controles distribuidos durante todo el periodo de implementación) que detalle: ➤ Las actividades para implementar las funcionalidades y/o módulos de Prioridad 2 pendientes (vale decir, para ejecutar al 100% la fase de IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIONES), considerando como plazo de ejecución el señalado en su oferta (para ofertar este plazo debe considerar que este va desde el día N°31 contado desde el día hábil siguiente a la fecha de suscripción del contrato por parte del proveedor adjudicado y como máximo hasta el día 31/10/2024. ➤ Las actividades para implementar las funcionalidades y/o módulos de Prioridad 3 pendientes según oferta considerando como plazo de ejecución hasta el 31/10/2024. ➤ Las actividades de la fase de MIGRACIÓN DE DATOS - CAPACITACIÓN DE USUARIOS - PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA, la cual tendrá como fecha máxima de ejecución y entrega hasta el 20 de diciembre de 2024. En esta Gantt deberán expresarse claramente las fechas comprometidas para el desarrollo del 100% de cada una de las funcionalidades y/o módulos pendientes y actividades asociadas, como, por ejemplo, migraciones, capacitaciones, entre otras (sobre este documento se realizará el control de cumplimiento de plazos por el IMC).
	N°2	Migración Muestra BD Histórica (Etapa preliminar) Debe estar incluido en la planificación de la carta Gantt y debe incluir al menos las siguientes actividades: 1. Evaluación Modelo Actual BD 2. Definiciones BD 3. Ajustes y Elaboración diseño de Modelo BD En esta etapa, se dará inicio al proceso de migración de data, el que estará compuesto por tres instancias, cada una con su documento de evidencia como entregable: 1. Carga inicial, El proveedor procederá a realizar la importación de los datos a sus sistemas, siendo esta actividad totalmente registrada en reportes de efectividad del proceso de migración. Este reporte debe evidenciar el total de problemas y fallas detectadas y registros exitosamente traspasados. Acto seguido, el proveedor debe generar nuevas estrategias que subsanen las posibles fallas en el traspaso de registros. 2. Validación, De acuerdo al reporte del punto anterior, se realizará una reunión el IMC, área de sistemas de la Municipalidad y la empresa, donde esta expondrá las estrategias y podrá realizar consultas a fin de validar dicha



FASE	ETAPA	DETALLE
		estrategia con todas las partes. La estrategia debe contemplar desde realizar ajustes a las bases de datos, revisión de scripts sobre el proceso utilizado de importación (traspaso de registros a la nueva base de datos). 3. Aseguramiento de Carga, Una vez analizada y consensuada la estrategia, se debe contemplar la iteración de ésta en la misma forma anterior, hasta completar satisfactoriamente el total de los registros cuadrando dichas cargas respecto al sistema saliente. 4. Entregable: Documento de revisión de cumplimiento o avance de la Carta Gantt respecto de la migración (Carta Gantt descrita en la ETAPA N°1 precedente / numeral 7), junto con los documentos a través de los cuales se evidencie dicho avance.
IMPLEMENTACIÓN INTEGRACIONES	N°3	Esta etapa, corresponderá al desarrollo de las funcionalidades y/o módulos de Prioridad 2 y 3 que estén pendientes y/o requieran ajustes. Se deberá considerar entrevistas con las unidades usuarias y pruebas en ambiente de QA previos según la planificación propuesta. El IMC junto a las áreas de negocio, probará las funcionalidades y/o módulos que se vayan entregando. En esta etapa, el proveedor deberá disponer el sistema completo en ambiente QA para la realización de pruebas exhaustivas con plazo máximo hasta el 31/10/2024. Será responsabilidad del proveedor el realizar los ajustes y correcciones necesarias que pudiesen aparecer en esta entrega para dar inicio a la Puesta en Marcha. Entregable: Documento de revisión de cumplimiento de funcionalidades y/o módulos pendientes o avance de cumplimiento de la Carta Gantt descrita en la ETAPA N°1 precedente (en etapa de instalación e implementación).
		Integración con Sistemas Municipales (planteadas en el Anexo C) conforme el detalle de la Carta Gantt entregada en la ETAPA N°1. Estas actividades pueden ejecutarse en paralelo a la implementación de requerimientos pendientes. Entregables: 1. Documento de revisión de cumplimiento de funcionalidades y/o módulos pendientes o avance de cumplimiento de la Carta Gantt descrita en ETAPA N°1 precedente (en etapa de instalación e implementación / numeral 7). 2. Documento técnico con evidencias del cumplimiento del desarrollo de las componentes de integración con plataformas municipales y de terceros. 3. Documento de pruebas del sistema con evidencia de funcionamiento de las integraciones realizadas.
MIGRACIÓN DE DATOS - CAPACITACIÓN DE USUARIOS - PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA	N°4	En esta etapa se deberá haber ejecutado en un 100% el plan de capacitaciones comprometido en la Carta Gantt descrita en la ETAPA N°1 precedente (en etapa de instalación e implementación). Se hace énfasis que dicho plan de capacitaciones deberá haberse ejecutado antes del 31/10/2024 y deberá considerar a un total de 160 funcionarios municipales, en grupos de máximo 15 personas por sesión, a realizarse en dependencias de la Municipalidad (por esto es muy importante la planificación a modo de reservar los espacios). Respecto de esta etapa los entregables serán: 1. Documento de participación de usuarios en capacitación con firma de cada uno. 2. Manuales de uso del sistema. Acceso a la plataforma de producción para controlar y validar funcionamiento y datos cargados.

FASE	ETAPA	DETALLE
	N°5	Ambiente de Producción, Validaciones y Chequeos Infraestructura Esta etapa debe contener al menos las siguientes actividades: 1. Implementación Ambiente de Producción 2. Revisión Aspectos de Operación, Seguridad, Continuidad, Respaldo, Etc. 3. Ajustes Ambiente de Producción 4. Aprobación Ambiente de Producción y Entrega Modelo Arquitectura e Infraestructura Como fecha máxima de entrega se considera el 30/11/2024. Sobre este ambiente se realizarán las revisiones de la etapa N°6 Los entregables esperados de esta etapa son documentos que evidencien el cumplimiento, así como usuarios y claves de acceso para que el personal municipal realice pruebas y revisiones.
	N°6	Marcha Blanca, Migración Final y Aprobación del Paso a Producción. El proveedor realizará la migración final de datos en el ambiente de Producción, actividad que será coordinada con el IMC. Debe entregar documentos como medio de prueba del éxito de la migración final. Esto incluye certificación de cuadratura de datos con evidencia estadística, el cual debe firmar el IMC para su aceptación final. Fecha máxima de ejecución y entrega hasta el 20 de diciembre de 2024 (Da por entendido que la finalización de migración de datos al nuevo sistema – datos faltantes -- debe hacerse el día anterior al comienzo del Servicio N°2)
		Finalizadas las etapas anteriores, se levantará un acta de aceptación del SERVICIO N°1, la cual deberá ser firmada por el IMC y el proveedor. En esta, además de registrar la conformidad del proceso y el cumplimiento de todo lo detallado para esta parte del contrato, contemplará el listado detallado de productos finales recepcionados por el IMC, tales como: manuales de usuario, manuales de Web Services o métodos de integración utilizados, informes, últimas pruebas, entre otros, así como también de los siguientes documentos: • Matriz de funcionalidades aprobada por el IMC. • Pruebas funcionales aprobadas por el IMC. • Documentación del proyecto aprobado por IMC. • Checklist técnico aprobado por IMC. Fecha máxima de ejecución y entrega hasta el 20 de diciembre de 2024
Notas: - Las etapas en general pueden ejecutarse en paralelo. - Se estima un período de estabilización de hasta tres meses, aun habiéndose dado por aprobada la implementación y puesta en marcha (SERVICIO N°1). Durante este periodo, si bien estará en operación el Servicio de Soporte y Mantenimiento Mensual (SERVICIO N°2), cualquier modificación, implementación, capacitación y/o desarrollo que forma parte de esta licitación será de responsabilidad del Proveedor sin costos adicionales para el Municipio.		

7.5.4. Migración de Data

La empresa adjudicada realizará las labores de migración y verificación de los datos del sistema actual a los servicios provistos. La entrega de los datos será coordinada por el IMC y se utilizará un formato a acordar entre las partes.

Este ciclo de migración finalizará con la aprobación de la unidad usuaria y técnica, quienes serán responsables de verificar la consistencia de datos, así como su completitud.



En los datos a migrar, se debe considerar:

TIPO DATO		DETALLE	
Parametrización de los sistemas		Referidos a definir comportamiento funcional. Puede incluir información sobre flujos de trabajo, perfiles de usuarios, Schedule, etc.	
Maestros del sistema		Referidos a la definición del servicio por parte del equipo usuario.	
Transaccionales históricos	Atención de requerimientos e infracciones	Son datos originados, registrados y almacenados con georreferencia, producto de la gestión realizada en los sistemas actuales. El Proveedor adjudicado resolverá de la mejor manera posible el traspaso de datos desde los actuales hacia los nuevos sistemas. Deben migrarse todos los datos históricos. El proveedor entregará reportes que acrediten la correcta migración de éstos, los que deben ser validados por las respectivas unidades municipales que los utilizan. <u>Datos de seguimiento de móviles:</u> Estos datos se refieren a la posición georreferenciada de cada móvil cada 10 segundos cuando el dispositivo GPS está activo. (control de flota)	
	Geolocalización de puntos	Información clasificada por tipo acerca de puntos de interés como semáforos, árboles, veredas, colectores de aguas, basureros, plazas, calles angostas, etc. Referencias de requerimientos, eventos y/o emergencias relacionadas.	
	Bitácoras con históricos de Patentes comerciales e incidentes	Información de datos relevantes sobre patentes comerciales o lugares en el plano; por ejemplo, visitas realizadas, datos de dueños, historial de infracciones, incidentes de emergencias registrados, etc.	
	Agenda para notificaciones	Planificación de fiscalizaciones agendadas para la programación de las rutas de inspección.	
	Posición de móviles	Coordenadas de posición de móviles durante el último año. Lectura GPS que se realiza cada 10 segundos para control de ubicación y de velocidad, que además permite recrear la ruta que se siguió durante un periodo definido.	

Actualmente (a la fecha) se cuenta con información almacenada que data desde el año 2021, siendo dicha información la que debe ser migrada en su totalidad a la nueva plataforma (Etapas N°4 y 5, señalados en tabla de punto 7.5.3 de estas mismas bases). En cuanto a su dimensionamiento, su peso es de aproximadamente 200 GB (incluye información de años 2021 al 2024).

La empresa debe asegurar la capacidad (equivalente a lo generado durante la duración del contrato) adecuada en los repositorios y bases de datos, considerando su completa y exitosa migración. En la siguiente tabla de da cuenta de la cantidad de registros que posee actualmente dicha base de datos:

Tipo de Información	Orden de Magnitud (Cantidad de Registros)
Requerimientos y eventos	800.000
Control de Flota	3.000 millones
Georreferencia de Puntos y Lugares	700.000

Fichas de Patentes	50.000
Agenda de Notificaciones	10.000

7.5.5. Puesta en Marcha

La puesta en marcha es un proceso de funcionamiento en paralelo de los sistemas actuales y la solución adjudicada en plena implementación, con el objetivo de garantizar la adecuada operación y explotación de los sistemas del nuevo proveedor. Se espera que, para un inicio de servicio exitoso, la empresa provea de personal adicional que permita resolver los incidentes que surjan de manera ágil y eficaz según el SLA definido en el Punto N°9 de las presentes bases.

Como parte de la Puesta en Marcha, la empresa deberá realizar las capacitaciones a los distintos niveles de usuario que operan los sistemas de acuerdo con un calendario acorde con el funcionamiento de las direcciones municipales usuarias, poniendo énfasis en la resolución de casos prácticos (sobre ETAPAS señaladas en tabla de punto 7.5.3 de estas mismas bases). Entregará un manual de consulta on-line y dispondrá permanentemente del personal de apoyo necesario para consultas y resolución de problemas, por tanto, deberá a lo menos considerar un personal dedicado en dicha puesta en Marcha para cubrir dicha resolución de casos.

7.6. SERVICIO 2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL

Su alcance estará regido a todo incidente, mejoras menores, modificaciones de interfaces gráficas, creación de nuevos puntos de interés, apoyo en elaboración de reportes, mejora continua y todo lo relacionado a modificaciones por incorporación o modificación de leyes o normativas. Incluidas las relacionadas a gestión de documentos digitales, seguridad de la información, disponibilización o facilitación de trámites en línea o ajustes propios de cada uno de los procesos de las áreas. **El proveedor dispondrá de soporte en línea, el que deberá estar disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.**

Por otra parte, deberá considerar la disposición y disponibilidad permanente de los sistemas y todos los componentes necesarios para la prestación de los servicios asociados, así como también su mantención y los ajustes necesarios para la continuidad del servicio. Para esto se requiere de personal dedicado para el soporte y apoyo a los servicios entregados. El proveedor debe considerar la completa administración de sus plataformas, como ambiente de desarrollo, WebServices, Hardware, Software, Seguridad de la información (descrito en punto 13.2 o Gestión de la Seguridad de la Información, Punto 14 sobre Cláusula de Confidencialidad y Seguridad de la Información y punto 15 Sobre Protección de la Vida Privada planteados en estas mismas bases técnicas, adicionalmente lo señalado en Anexo D), Conectividad segura, etc. que serán de su exclusiva responsabilidad.

7.6.1. Sobre el Personal del Servicio

Se requerirá de personal disponible por parte del proveedor a fin de dar soporte a los sistemas contratados. Deberá contar con las competencias adecuadas para recibir, gestionar y escalar los requerimientos operativos y las modificaciones propias de la operación normal de los sistemas. Para ello, se establecerán niveles de calidad de servicio detallados en el Punto N°9, que la empresa se obliga a cumplir.

Entenderemos por "Soporte", cualquier actividad que permita mantener el sistema para que opere de manera continua, es decir, la empresa deberá resolver dentro de los plazos establecidos, cualquier



Providencia

incidencia que interrumpa el normal funcionamiento del servicio y que sea responsabilidad de la programación del mismo.

Durante el servicio de soporte mensual, la empresa deberá a lo menos cumplir con las siguientes actividades:

- Atender consultas de operación del sistema y equipamiento que formulen los usuarios.
- Corregir los errores de operación y/o programación y mejora continua.
- Realizar las modificaciones que aseguren el buen funcionamiento de las aplicaciones.
- Realizar las modificaciones y ajustes al sistema que aseguren su buen funcionamiento.
- Realizar las modificaciones y ajustes al sistema por cambios en la ley.
- La empresa adjudicada deberá consignar a lo menos un técnico en su propia mesa de ayuda, que estará a cargo del servicio de soporte, quien será el responsable de coordinar la asistencia inmediata, con el fin de mantener la responsabilidad de operación del sistema por parte de la empresa adjudicataria.
- Cumplir con el SLA del servicio (en el Punto N° 9 de las presentes bases técnicas)
- Administrar y mantener monitoreada toda su infraestructura, incluyendo todo mantenimiento preventivo y correctivo.
- Contar con todas las garantías técnicas y de calidad, a todo nivel (hardware y software, según corresponda)
- Realizar capacitaciones adicionales a los usuarios que necesiten apoyo y en acuerdo con el IMC según listado de precios unitarios de la propuesta económica.
- Actualización de documentación y base de conocimientos o de errores conocidos.
- Migraciones por mejoras a nuevas versiones o evolución de sistemas que forman parte del servicio contratado.
- Requerimientos que formen parte de cualquier necesidad de cumplimiento normativo emanado por el Gobierno de Chile en todo ámbito relacionado a TI.
- Resolución de incidentes. Los incidentes serán todas las interrupciones de servicio que sean responsabilidad de la empresa, y que por causa de cualquier evento u origen afecten su SLA.
- Reportar y escalar, proactivamente todo evento o incidente detectado en la operación.
- Mantener actualizados las solicitudes de soporte (siempre con su debido ticket gestionado por la plataforma municipal).
- Mantener una base de conocimiento o historial sobre las medidas adoptadas para su resolución.
- Mantener al día las actualizaciones de seguridad en la plataforma.

7.6.2. Desarrollos Adicionales

Para los nuevos desarrollos (que implique tanto levantamiento, análisis, diseño, programación, pruebas de QA y paso a producción), y que por necesidades propias de la organización requiera incorporar nuevos módulos o integraciones con otros sistemas o plataformas, se podrán utilizar ítems por hora(s) o mes(es) para nuevos requerimientos, conforme al listado de precios unitarios. Estas horas serán utilizadas conforme a lo estimado por el proveedor y validado por el IMC, en cuanto a cantidad de horas necesarias para cubrir la nueva necesidad.

El IMC evaluará lo cotizado por el Proveedor para estas nuevas necesidades, esto es en tiempo, forma y alcances, y se generarán (de estar en conformidad con lo valorizado) las instancias señaladas en las Bases Administrativas Especiales para su aprobación y ejecución. Estas nuevas necesidades tendrán las mismas exigencias originales para su desarrollo, es decir, hacer uso de metodologías para ejecutar lo planificado, controlar el proyecto y obtener un buen producto final. Adicionalmente, otras obligaciones como lo son el ejecutar un plan de pruebas, análisis de resultados, los entregables necesarios, la actualización de manuales y capacitaciones entre otros puntos asociados a la materia de la nueva necesidad. Además, serán parte integrante del software y su propiedad será municipal.



Providencia

Todas las nuevas necesidades ya ejecutadas y habiéndose recepcionadas en conformidad, pasarán a ser parte del soporte, mantenimiento y mejoras mensuales.

En síntesis, toda nueva necesidad deberá ser atendida de la siguiente manera:

IMC (MUNICIPALIDAD)	PROVEEDOR
1. IMC elabora un documento con el detalle de una nueva necesidad. En esta se indicará detalle básico de los nuevos requerimientos funcionales, podrá adjuntar bosquejos e información mínima requerida, de igual forma, posibles integraciones con otras áreas de negocio pero que por ser parte del proceso de deban incorporar.	2. Proveedor recibe documento y realiza análisis previo. 3. Podrá solicitar reuniones físicas o remotas para lograr un acercamiento o una mejor comprensión de los puntos planteados por IMC. 4. Habiendo resuelto toda duda o interrogante con IMC u otras unidades municipales, el Proveedor deberá generar una propuesta en formato cotización indicando: “plazos, diseño propuesto, horas a ejecutar, entregables asociados y todo lo necesario que implique en esfuerzo y recursos para desarrollar, ejecutar y dar cumplimiento a la nueva necesidad”.
5. IMC analiza lo cotizado. Podrá objetar y consultar lo propuesto, podrá solicitar cambios o modificaciones cuando de forma evidente en el cálculo existan errores de fondo o de forma. 6. IMC evalúa propuesta y de acuerdo a las formalidades planteadas en Bases Administrativas Especiales solicita su autorización a Municipalidad y se generan las instancias administrativas requeridas. Luego de esto notifica al Proveedor, plazo en el cual se dará inicio a la ejecución de la nueva necesidad.	7. Proveedor realiza ajustes a su cotización de ser necesario y entrega nueva versión a IMC. 8. Habiendo recibido la notificación que aprueba el desarrollo y ejecución de la nueva necesidad, el Proveedor planifica y deriva de forma interna a su equipo para dar cumplimiento. 9. Una vez concluido el plazo, el Proveedor debe informar a IMC para ejecutar los planes de pruebas (previos a paso a un ambiente de producción).
10. IMC coordina la ejecución del plan de pruebas, realiza observaciones o solicita correcciones de haberlas. 11. Puede reiterarse el plan de pruebas, dicha iteración con un plazo límite impuesto por IMC. En caso de incumplir del Proveedor en estos plazos o en la entrega inicial del nuevo requerimiento de acuerdo a lo ofertado por el mismo, se podrá dar curso a multas según se indique en las Bases Administrativas Especiales. 12. De aprobarse el plan de pruebas, IMC solicitará las instancias para el paso a producción de esta nueva necesidad. De igual forma, todas las exigencias de documentación serán considerada como un entregable obligatorio.	13. El proveedor realiza posibles ajustes de haberlos. 14. El Proveedor genera las instancias de generación y/o actualización de documentos entregables obligatorios y coordina la puesta en Producción y la realiza. 15. El Proveedor gestiona el envío de los documentos necesarios para el pago, sólo de contar con la conformidad de IMC a través del Libro de Control de Contrato.
16. IMC gestiona al pago al Proveedor en tiempo y forma, dando cumplimiento a los aspectos legales y administrativos.	17. El Proveedor incorpora esta nueva necesidad ya en ambiente de producción a su catálogo de servicio, a fin que sea atendida dentro del régimen normal del servicio mensual.



7.7. SERVICIO 3: SERVICIOS VARIABLES O EVENTUALES

Dado que durante la vigencia del **SERVICIO N°2** podrían originarse nuevos requerimientos y/o modificaciones no cubiertas por estas bases, es necesario que la empresa oferente incluya en su oferta económica un listado de precio unitario para estos fines. La cantidad de horas necesarias, así como los profesionales que presten el servicio deben ser autorizados por el IMC del contrato en acuerdo con la empresa proveedora.

7.8. OTRAS CONSIDERACIONES

- Para las funcionalidades y/o módulos a desarrollar, se exigirá una carta Gantt donde se definan los hitos de entrega para su correspondiente revisión. El personal de la Municipalidad probará cada una de las funcionalidades declaradas en los hitos de revisión como medio de verificación. No cumplir los compromisos de desarrollo y pruebas podría dar lugar a multas según lo indicado en las Bases Administrativas Especiales.
- El proveedor debe cubrir al 100% las funcionalidades y/o módulos pendientes de prioridad 2 antes del inicio de la puesta en marcha.
- El Sistema deberá integrarse con otros, es decir, ser capaz de compartir información con otros sistemas mediante distintos mecanismos como servicios Web, API's y archivos de intercambio. (Ver Anexo C)
- La empresa debe asegurar un adecuado manejo de requerimientos de los usuarios, mediante software de control de tickets (mesa de ayuda), permitiendo la trazabilidad de los mismos.

8. PAGOS DE LOS SERVICIOS (N° 1, 2 Y 3)

Refiérase a lo señalado en las Bases Administrativas Especiales, en su artículo de Pagos.

9. NIVEL DE SOPORTE COMPROMETIDO (SLA)

El nivel de calidad de servicio (SLA) será el patrón de evaluación y la medida con que será llevado el presente contrato en su etapa de Soporte y más que establecer criterios de medición, se pretende establecer nexos de confianza, comunicación, pro actividad y asesoramiento en las decisiones a tomar.

UPTIME: se refiere al porcentaje del tiempo en un horario en que el servicio está operando con normalidad.

Tabla 1: Servicio 2, Soporte y mantención mensual

TIPO HORARIO	DÍA / PERIODO	HORARIO	UPTIME
Operación Normal	Lunes a Domingo	24 horas	>= 99%

El UPTIME se calcula por mes y según tipo de horario, con la siguiente fórmula:

UPTIME

=

(Horas del mes menos horas afectadas) / (horas del mes) x 100

Las horas afectadas son el tiempo en que el Servicio no operó con normalidad, que puede ser desde una indisponibilidad total hasta una degradación leve. Para esto se debe tener en consideración lo siguiente:

1.

Solo suma horas afectadas aquellas causadas por eventos que son de exclusiva responsabilidad del Contratista, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de Proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
2.

Una mantención preventiva del Sistema que realice el Contratista, siendo esta previamente informada y autorizada por el IMC, no se considerará como afectación la disponibilidad.

Tabla 2: Atención de incidentes

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se darán por aceptados cuando en un mes calendario, no supera la cantidad máxima de incidentes establecida para cada nivel y **al menos el 85%** de los incidentes se atendió y solucionó en los plazos indicados.

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA ATENCIÓN	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES
1	Crítico	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación por más de 3 minutos continuos de cualquier parte del Sistema.	<= 10 minutos	<= 60 minutos	2
2	Grave	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. La experiencia del usuario está muy afectada.	<= 20 minutos	<= 90 minutos	4
3	Moderado	Degradación del servicio, que permite operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema.	<= 40 minutos	<= 120 minutos	6
4	Leve	Degradación leve del servicio, que puede ser percibida como "cierta lentitud", pero que no impide la operación.	<= 60 minutos	<= 240 minutos	8



Notas:

- Se estima un período de estabilización de hasta tres meses, aun habiéndose dado por aprobada la implementación y un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, cuando el Proveedor informa al IMC por correo electrónico que fue asignado el caso.
- Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado al IMC por correo electrónico.
- Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario no supera la cantidad máxima de incidentes establecida para cada nivel y al menos el 85% de los incidentes se atendió y solucionó en los plazos indicados en cada nivel.
- Solo se consideran para la cantidad de incidentes máxima por mes los que son de exclusiva responsabilidad del Proveedor, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
- No se considera incidente, una indisponibilidad o degradación de servicio originada en una mantención programada del Sistema.

Tabla 3: Atención de requerimientos

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario **al menos el 90%** de los requerimientos se solucionó en los plazos indicados.

Nº	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA SOLUCIÓN
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder, en menos de 2 horas hábiles.	2 horas hábiles
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 4 horas hábiles.	4 horas hábiles
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 1 día hábil.	1 día hábil
4	Baja Complejidad	Requerimiento que no tiene una pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver en menos de 3 días hábiles.	3 días hábiles
5	Mediana Complejidad	Requerimiento que no tiene una pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad a resolver en menos de 6 días hábiles.	6 días hábiles
6	Alta Complejidad	Requerimiento que no tiene una pauta conocida de solución, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver notas)

Notas:

- Se entiende por Consulta, el requerimiento sencillo que no involucran un análisis y pauta de solución, se puede entender como la entrega de un dato o información relacionada al Servicio.
- Los Requerimientos en general involucran un análisis y una pauta de solución conocida o por desarrollar.
- El SLA para los requerimientos de alta complejidad corresponde a un compromiso de entrega de la solución al requerimiento y no la solución propiamente tal.
- Se consideran requerimientos rutinarios al menos los siguientes: altas, modificaciones y bajas de usuario, restablecimiento de contraseñas y otros que el proveedor deberá indicar.



Tabla 4: Entrega Documentos

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario **al menos el 90%** de los documentos se entregó en los plazos indicados.

N°	DOCUMENTO	SLA
1	Informe Post –Incidente grave o crítico	3 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
2	Informe Mensual del Servicio (Debe incluir todos los tipos de incidentes del mes)	5to día hábil del mes siguiente junto con la factura.
3	Plan de continuidad (BCP)	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual. (Y su actualización al mes N° 25)
4	Plan Recuperación Desastres (DRP)	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual. (Y su actualización al mes N° 25)
Nota: - Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario al menos el 90% de los documentos se entregó en los plazos indicados.		

Por lo anterior, el cuadro de resumen y el SLA General del Contrato es el siguiente:

N°	SLA	INDICADOR
1	Disponibilidad de Sistemas	99%
2	Atención de incidentes	85%
3	Atención de Requerimientos	90%
4	Entrega de Documentos	90%
SLA GENERAL CONTRATO		91%
Notas: - El no cumplimiento del SLA General de contrato en 3 trimestres seguidos, podrá ser causal de término anticipado del contrato.		

10. GARANTÍA DEL DESARROLLO

El Proveedor, como parte del producto que desarrolle para la prestación del servicio para la Municipalidad, además de todos los componentes tecnológicos necesarios a implementar y, aun cuando se haya recepcionado conforme el producto final, en el caso de presentar errores, problemas y/o defectos, deberá corregirlos a su entero costo, por tanto, debe atender y resolverlos como incidentes que son parte de su responsabilidad.

El Proveedor deberá asignar para el desarrollo y soporte de La Solución el personal más idóneo, con las competencias demostrables según sus roles y responsabilidades asignadas. Sin perjuicio de esto, la Municipalidad, a través de su IMC, podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cambio del personal asignado por el Proveedor cuando de incurrir en errores, desatenciones, falta de diligencia u otros hechos que la Municipalidad considere grave y que cuestionen seriamente la competencia del personal asignado por el Proveedor para dar el Servicio.

La garantía de calidad de las adecuaciones desarrolladas por el Proveedor, deberá estar sustentada en una sólida metodología de desarrollo de software, dominada y practicada, la cual debe ser justificada. Adicionalmente.



Providencia

Estando en la ejecución del servicio de implementación (**SERVICIO N°1**), si hasta un 35% de los requerimientos entregados reportan errores u observaciones por los usuarios, el proyecto sufrirá el retroceso del servicio, el cual deberá ejecutar una nueva etapa de control de calidad. Esto implicará multas para el Proveedor.

Los recursos destinados a proporcionar la garantía ante posibles errores o fallas posteriormente detectadas en el sistema, no pueden ser los mismos recursos involucrados en el servicio de soporte.

11. GARANTÍA DE CALIDAD

Son consideradas garantías los siguientes conceptos que pueden derivar en actividades sin costo adicional. El Proveedor deberá corregir a su entero costo todos los problemas surgidos o defectos en cualquier componente del sistema ofertado, así como atender y resolver todos los incidentes que son de su responsabilidad.

11.1. CONTROL DE CALIDAD

La empresa debe disponer de recursos para el control de calidad, el cual deberá asegurar que los requerimientos desarrollados y/o modificados, sean entregados a validación al equipo de la municipalidad sin errores de programación y con los escenarios de prueba que se realicen documentados, no eximiendo la responsabilidad que como proveedor debe tener en cuenta que todo cambio se debe gestionar previamente con todas sus evidencias y documentación para pasar por el Comité Asesor del Cambio de la Municipalidad. Para estos fines, la empresa deberá entregar un plan de pruebas entre su propio equipo y personal municipal que cumpla con mejores prácticas y estándares de QA adecuados.

11.2. EQUIPO DE TRABAJO

Los profesionales que conformen el equipo asignado al proyecto deben acreditar su experiencia y dominio de la materia asignada conforme a lo solicitado en la propuesta técnica. Será considerado como factor de calidad del contrato que el proveedor privilegie la continuidad del equipo durante el transcurso del proyecto. Los antecedentes del equipo profesional deben ser entregados a la Municipalidad como parte de la documentación necesaria luego de la adjudicación. El IMC se reserva el derecho a solicitar cambio de cualquier integrante del equipo de trabajo con la debida justificación. La empresa adjudicada deberá realizar el cambio en un máximo de 15 días hábiles.

11.3. EVOLUCIÓN DEL APLICATIVO

Dado un incremento del volumen de datos y/o la cantidad de usuarios del aplicativo, la performance de algunas funciones del software podría disminuir paulatinamente. La empresa deberá responder como parte del soporte por todas aquellas mejoras que deban hacerse a la infraestructura y a nivel de código, de manera de responder adecuadamente al nuevo escenario. Esta garantía se regirá por una revisión anual de capacidades y del software, e incluye la actualización oportuna de los manuales de usuario si corresponde.



12. PROYECTO Y EQUIPO DE TRABAJO

12.1. JEFE DE PROYECTO

Deberá contar con un Jefe de Proyecto que actúe como contraparte en la prestación del servicio. Cabe hacer presente que no se requiere de dedicación exclusiva, sino de su disponibilidad cada vez que se requiera.

El perfil de éste, deberá ser declarado y descrito como parte de la documentación presentada en la postulación, mientras que su individualización y los antecedentes curriculares con los que acredite los años de formación académica y experiencia en proyectos similares al licitado, deberán ser presentados al momento de la suscripción del contrato.

12.2. PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Será responsabilidad del adjudicatario contar con el personal necesario para dar cumplimiento a las actividades de implementación, integración, migración de datos, capacitación y puesta en marcha de los sistemas indicados dentro del plazo ofertado y con la calidad indicada.

Este equipo deberá ser individualizado al momento de la suscripción del contrato presentando además los antecedentes curriculares y el rol que ejercerá cada uno de ellos en cada etapa.

12.3. PLAN DE PROYECTO

La oferta debe incluir la planificación del proyecto indicando las distintas fases o etapas del plan, los recursos humanos involucrados en cada una de ellas, considerando el plazo de revisión por parte del personal municipal; los plazos correspondientes a cada etapa y los hitos de término de cada una de ellas.

La empresa deberá adjuntar una Carta Gantt, con el detalle de las actividades a realizar para llevar a cabo los Servicios descritos previamente.

Al inicio del proyecto, se realizará una reunión entre el IMC, las unidades usuarias y el contratista, la que tendrá como objetivo ajustar un plan de trabajo definitivo, el cual incluirá las fechas de las reuniones de trabajo, el establecimiento de puntos de control de los avances para la implementación de requerimientos y pruebas para la instalación de las mejoras. Todo lo anterior con la finalidad de mantener una coordinación constante entre el contratista y la Municipalidad.

La Municipalidad abrirá un "Libro de Control de Contrato" donde se registrará todo lo relevante acontecido con la contratación y ejecución de los servicios y la designación del jefe de proyecto municipal encargado de la supervisión del contrato (IMC).

El jefe de proyecto contraparte, deberá visar en conjunto con el IMC, los folios del libro de servicios, en donde se anotarán todos los eventos u observaciones atinentes al desarrollo del proyecto y/o sistemas.



12.4. ANÁLISIS DE RIESGO

La empresa deberá presentaren la **ETAPA 2** del **SERVICIO N°1**, una metodología de gestión de riesgo del proyecto, que permita identificar y proponer soluciones o intervenciones a las diversas situaciones que puedan presentar algún riesgo para la concreción del proyecto en los plazos, funcionalidades y costos definidos. Entre otros, se deberán considerar:

- Riesgos asociados a la participación de los usuarios en el proyecto de implementación.
- Riesgo asociado a la falta de definiciones de negocio.
- Factores de riesgo tecnológicos de Software, Hardware, Conectividad, Infraestructura, red eléctrica, etc.
- Factores de riesgo culturales de la organización.

12.5. CARGA DE DATOS

Se considera parte muy importante del éxito del proyecto, la calidad de los datos de la solución.

Claramente hay tres estrategias que el oferente adjudicado debe definir y presentar en su propuesta, según el tipo de dato a cargar:

TIPO DATOS	DETALLE
Parametrización del sistema	Datos referidos a definir el comportamiento funcional del sistema/paquete. La contraparte técnica es la Dirección de Tecnología y Gestión digital con colaboración del equipo usuario. Por ejemplo: la parametrización del flujo de trabajo, para identificar los puntos del proceso en que se aplicará control de seguimiento o tracking, definición de perfiles de usuarios, planificación de procesos, etc.
Maestros del sistema	Son datos referidos a la definición del servicio por parte del equipo usuario. Se pide que el Proveedor proponga todas las medidas necesarias para asegurar calidad, rapidez y reducción de dependencia de esta actividad del equipo usuario, sin por ello, mantener la responsabilidad final en quienes corresponda. Es decir, se pide alta colaboración hacia el usuario en esta actividad.
Transaccionales históricos	Son datos que dan cuenta de las atenciones realizadas y que están almacenados en los actuales sistemas. Es condición necesaria que el Proveedor resuelva, de la mejor manera posible, el traspaso de datos desde los actuales hacia los nuevos sistemas. Deben migrarse todos los datos históricos. El proveedor entregará reportes que acrediten la correcta migración de todos los datos históricos.



13. GESTIÓN

El Proveedor debe considerar el contemplar y ejecutar labores relacionadas con la Gestión TI. Lo anterior, a fin de facilitar que toda implementación resulte exitosa y estable en el tiempo, evitar y reducir errores en toda nueva modificación y en la misma operación normal del servicio. En la siguiente tabla se consideran las definiciones asociadas y que deben ser consideradas:

13.1. DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN O SIGNIFICADO
BCP	Business Continuity Plan o Plan de Continuidad del Negocio.
DRP	Disaster Recovery Plan o Plan de Recuperación ante Desastres.
CAB	Change Advisory Board o Comité Asesor de Cambios.
Cambio Normal	Cambio planificado.
Cambio Emergente	Cambio que responde a una urgencia que puede ser un incidente o prevenir un incidente, ocurre de manera inesperada y se debe actuar con agilidad.
Cambio Rutinario	Cambio con actividades conocidas de bajo riesgo e impacto, que no afectan el Servicio.
Incidente	Cualquier evento anormal en la operación que causa una interrupción o degradación del servicio.
Workaround	Solución temporal que permite restaurar el servicio sin ser una solución definitiva.

13.2. GESTIÓN A CONSIDERAR

13.2.1. Gestión de la Continuidad

Debe incluir la elaboración de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) aprobado por la Municipalidad y probado por el Proveedor anualmente, quien deberá entregar evidencia a la Municipalidad de su ejecución y resultados. Este plan debe responder a cómo el Proveedor continuará dando el servicio frente a eventos de fuerza mayor que puede ser, pero no lo limita a: indisponibilidad de su personal para acceder a sus instalaciones, huelga de sus trabajadores, enfermedad masiva de su personal, entre otros.

También debe incluir un plan de recuperación de desastres (DRP) aprobado por la Municipalidad y probado anualmente por el Proveedor, quien deberá entregar evidencia a la Municipalidad de su ejecución y resultados, con alcance en la restauración del Servicio en caso de indisponibilidad de componentes de infraestructura (si le corresponden o aplica) que participan en la prestación del Servicio. Este plan debe simular restaurar el servicio en otros servidores a partir de los respaldos o bien el traslado de los servicios a servidores de contingencia (o secundarios), en un modelo activo-pasivo, según sea la solución de arquitectura definida por el proveedor. El plan debe detallar al menos las actividades a realizar, sus tiempos y responsables.



Providencia

13.2.2. Gestión de la Seguridad de la información

Debe proveer adecuados mecanismos de control que permitan asegurar en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

El Proveedor deberá estar alineado con la Política de Seguridad de la Información de la Municipalidad en sus prácticas de tratamiento de la información. Se adjunta a la licitación el Formulario N°7 como parte integral de ésta. El cual debe remitirse firmado y aceptado por el Representante Legal de la empresa oferente adjudicada.

Los antecedentes e información compartida entre la Municipalidad de Providencia y la empresa oferente adjudicada, que son insumos creados para el proceso de licitación, o derivados de él, de igual forma, todo insumo creado una vez adjudicada la licitación, serán considerados de propiedad de quien los emite, y su uso y divulgación estarán restringida sólo al contexto de este proyecto. Si se identifica un beneficio en hacer partícipe de información del proyecto a otra entidad, se deberá informar a la otra parte, quien podrá o no autorizar por escrito.

El proveedor, tendrá como responsabilidad velar por el cumplimiento de los siguientes aspectos relacionados con la seguridad de la información alineados con la Política de Seguridad de la Información del Anexo D:

- Velar e informar de toda actualización necesaria a cualquier componente o plataforma que forme parte del servicio.
- Ejecutar las acciones previamente aprobadas por IMC, para regularizar toda brecha informada por la misma empresa.
- Mantener informado en forma constante a IMC, sobre los riesgos actuales en los servicios tecnológicos, a su vez, proponer planes de mitigación. Esto aplica en todo plazo del servicio.
- Proponer planes de mejoras para subsanar toda vulnerabilidad y/o brecha de seguridad cuantificando plazos y posibles costos.
- Lograr alineación con los planes DRP y BCP en cuanto a este punto.
- Debe asegurar adecuados mecanismos de protección y resguardo de los datos, que permitan mantener confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos (seguridad de la información).

Lo indicado, deberá ser realizado como parte de los cumplimientos en el proceso de entrega mensual del servicio, así igualmente cualquier otro punto solicitado por el IMC, sobre todo en aspectos de la Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información.

13.2.3. Gestión del Cambio

Debe proveer un adecuado proceso de paso a producción controlado y coordinado previamente con el IMC o con quien él designe.

Los **cambios normales**, que tienen o pueden tener impacto en el Servicio, deben ser acordados con el IMC con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha sugerida para aplicar el cambio, quien debe autorizar las ventanas de intervención. Como principio general, cualquier cambio que involucre interrupción de servicio debe realizarse después de las 20:00 horas o posterior a convenir entre ambas partes.

El IMC deberá hacer entrega a la empresa adjudicada el **Procedimiento de Gestión de Cambios** vigente, el día de inicio del contrato.



Los **cambios rutinarios** puede realizarlos el Proveedor sin informar al IMC. Los cambios emergentes deben ser justificados por el Proveedor y autorizados por el IMC.

Considerando que la Dirección Tecnología y Gestión Digital del **municipio tiene en funcionamiento el Comité de Cambios (CAB)**, el Proveedor deberá presentar el cambio normal a la Municipalidad en las sesiones que están establecidas para ello (los viernes de cada semana) y será el Comité quien aprobará o rechazará el cambio. Esta presentación debe ser coordinada con el IMC del contrato. Será el IMC quien pondrá en conocimiento sobre los formatos, e información necesaria para presentar solicitud de cambios.

13.2.4. Gestión de Incidentes

Debe asegurar una adecuada gestión de incidentes que permita en el menor tiempo posible recuperar el servicio desde el momento en que el incidente ocurre. Debe contemplar:

- Un proceso de atención y escalamiento.
- Registro y clasificación del incidente en base de datos que permita obtener trazabilidad de todas las acciones realizadas desde que se apertura hasta que se cierra.
- Base de conocimiento para incorporar los aprendizajes y mejoras aplicadas.
- Informe post-incidente para todos los incidentes críticos y graves.

El incidente se da por superado cuando el Servicio vuelve a la normalidad, situación que será verificada por el IMC de acuerdo a los informes post-incidente.

13.2.5. Gestión de la Disponibilidad

La empresa debe asegurar que los servicios ofertados cumplen con los SLA acordados de manera eficiente. Por lo anterior, debe contemplar lo siguiente:

- Producir y mantener un plan adecuado y al día, que refleje las necesidades actuales y futuras del servicio.
- Asegurar que la disponibilidad de servicio entregada cumple con los objetivos y metas acordados a través de la gestión de servicios y recursos relacionados con el desempeño de la disponibilidad.
- Apoyar con el diagnóstico y resolución de disponibilidad (relacionando incidentes y problemas).
- Evaluar el impacto de todos los cambios en el plan de disponibilidad y en el rendimiento y capacidad de todos los servicios y recursos.
- Asegurar la implementación de mediciones proactivas para mejorar la disponibilidad de los servicios siempre que su costo sea justificable.
- Incluye el diseño, implementación, medición, la gestión y la mejora de disponibilidad de los servicios de TI y sus componentes.
- Revisión y mejora continua.
- Disponibilidad del servicio: Implica todos los aspectos de disponibilidad y no disponibilidad del servicio y el impacto de la disponibilidad de componentes, o el impacto potencial de no disponibilidad de componentes sobre la disponibilidad de un servicio.
- Disponibilidad de componentes: Implica todos los aspectos de disponibilidad o no disponibilidad de componentes.

Lo anterior es necesario para asegurar un servicio óptimo y de calidad de manera proactiva minimizando la probabilidad de incidentes que afecten el servicio.



14. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicada, deberá firmar una cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información. Dicha cláusula, será detallada en formulario adjunto en la presente propuesta. Además, debe aceptar las consideraciones especiales para resguardar dichos aspectos sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información adhiriendo a las Políticas de Seguridad de la Información de la Municipalidad, las cuáles serán entregadas como parte del proceso posterior a la adjudicación.

15. SOBRE PROTECCIÓN DE LA VIDA PRIVADA

La municipalidad comprende que los datos generados o modificados a través de La Solución, podrían resultar almacenados en infraestructura tecnológica (nube) del contratista, por tanto, es preciso señalar que estos datos producto de los distintos procesos que componen La Solución, deberán ser tratados como de carácter personal y reservado, y como tal, únicamente su tratamiento en lo que respecta al servicio con la Municipalidad.

El proveedor contratante, sus compañías relacionadas en su caso, las empresas que subcontrate si procediera y el personal de todas ellas, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tengan acceso durante el desarrollo del contrato; además se comprometen a tomar los resguardos necesarios para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, documentos e información general que sea objeto de tratamiento para el cumplimiento del presente contrato.

Toda la información a la que se obtuvo acceso, directa o indirectamente a propósito de la ejecución del contrato debe ser devuelta al finalizar el contrato a la Municipalidad de Providencia.

Sin perjuicio de lo señalado, el proveedor, sus compañías, las empresas que subcontrate y el personal de todas ellas, sólo podrán utilizar los datos, de conformidad a lo establecido en la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, considerando los fallos de la Corte Suprema y los lineamientos del Consejo para la Transparencia. Por tanto, debe considerar que:

- Los datos sensibles, serán todos aquellos datos personales que se refieren a características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- La comunicación o transmisión de datos será únicamente entre las partes que por necesidad de los procesos deba interactuar e integrarse entre sí y, por tanto, estar autorizada para aquello.
- Todo dato a utilizar de forma estadística (tratamiento de datos), no podrá ser usado utilizando asociación a un titular identificado a identificable.
- Que el tratamiento de datos será cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.



- Por lo anterior, la posible recolección de datos de índole personal se restringe únicamente a lo que requieran los procesos considerados para este servicio (estrictamente necesarios) y no podrán ser realizados de forma automatizada y sin consentimiento a través de las aplicaciones o tecnologías utilizadas (que conformen o sean parte de La Solución) para con otros fines.
- Deberá permitir la modificación, cancelación o bloqueo de datos personales cuando sean solicitados por derecho propio de las personas, debiendo habilitar canales o formas de poder realizar dicha solicitud. No puede haber limitaciones a lo anterior.

En caso de transgresión, por cualquier medio y en cualquier forma de la prohibición señalada en esta cláusula, por parte del proveedor durante la ejecución del presente contrato o después del mismo, la Municipalidad de Providencia podrá, a su arbitrio, poner término anticipado de la convención y hacer cobro de la Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento, sin perjuicio de las demás acciones legales que resulten procedentes.

Asimismo, la Municipalidad se obliga a proteger la información a que tenga acceso o que le sea proporcionada por el proveedor con motivo de la ejecución del presente contrato, de conformidad a lo establecido en la ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

16. TRANSICIÓN DE SERVICIO

El proveedor se obliga durante un periodo de 6 meses antes del término del contrato o cualquiera de sus prórrogas, a facilitarlos recursos humanos y técnicos necesarios para la migración hacia un sistema propio de la Municipalidad o de otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva Licitación.

El apoyo en la migración debe incluir, actividades de planificación y coordinación con personal de la Municipalidad y del proveedor adjudicado, reuniones de trabajo, preparación y entrega de datos a migrar según los esquemas y formatos definidos por el nuevo proveedor, entrega de material técnico necesario para migrar los datos, soporte in situ y remoto para todas las actividades relacionadas a la migración e implantación del nuevo sistema. Asimismo, dependiendo de la estrategia de Implantación del nuevo sistema, que podrá ser en un solo paso, coexistencia, en paralelo u otra modalidad, el proveedor deberá participar en las reuniones de trabajo y realizar las actividades solicitadas que son de su responsabilidad.

El alcance de las actividades a desarrollar por el proveedor que termina el contrato, se limita a las funcionalidades relacionadas a su Sistema y por lo tanto no es responsable del éxito de la nueva implementación y puesta en marcha, tampoco del plan de proyecto u otras actividades que no tengan que ver estrictamente con su Sistema y los datos contenidos. Esta obligación se extingue al finalizar el contrato, sin embargo, y hasta por un plazo de los 3 meses posteriores, si se encuentran errores que son de su responsabilidad, como haber proporcionado datos incorrectos, deberá subsanarlos a su entero costo como otros que son de su responsabilidad hasta por un plazo de 3 meses de finalizado el contrato.

El proveedor adjudicado se compromete a realizar todas las actividades que son de su responsabilidad con el máximo de calidad y cumplimiento de los plazos definidos, conforme a lo establecido en las presentes bases técnicas.

El Jefe de Proyecto de la empresa deberá coordinar internamente con sus equipos técnicos y será el punto de contacto y coordinación con el Inspector Municipal del Contrato o IMC y el jefe de Proyecto del Nuevo proveedor, quien lidera y es responsable de la Migración e Implantación del nuevo Sistema.

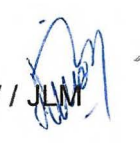


Providencia

La Municipalidad llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del proveedor adjudicado y, por tanto, lo notificará formalmente a través del Libro de Servicio cuando el proveedor incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles.



KATIA HUNT CORTÉS
DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL (S)



MIJS / JLG / CGV / JLM



ANEXO A

REQUERIMIENTOS PLATAFORMA DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN CON GEOLOCALIZACIÓN PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

1.1 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y ROLES (PERFILES DE USUARIO)

Debe haber un control completo de los usuarios vigentes, esto implica una ficha con a lo menos lo siguiente:

- Formulario con datos personales y fotografía
- Vigencia
- Rol asignado para sus labores
- Tipo de funcionario
- Subir documento de Decreto de contratación vigente para ser habilitado en el sistema
- Tipo de Licencia de conducir y vigencia
- Competencias (Inspección General, Patentes Comerciales, Tránsito, Ordenanzas) (Selección de varias)
- Número de Inspector
- Código de radio

Además, debe haber segregación de funciones. El acceso a una funcionalidad del sistema no debe permitir el acceso a otras funciones no autorizadas. En particular, el sistema debe permitir asignar acceso a cada módulo de manera independiente, esto es, privilegios específicos y acotados según el perfil que se defina a cada usuario:

- Administración de Usuarios (Datos personales, pertenencia, roles, etc.).
- Autenticación de usuarios para el ingreso al sistema.
- Segregación de funciones a través de perfiles de usuarios, los cuales definirán alcance de acceso a información que provee el sistema (Acceso, lectura, escritura, unidad municipal, etc.).
- Definición de privilegios de acceso a la información y/o módulos según perfiles y con posibilidad de personalización de privilegios por usuario.
- Segregación de datos utilizando Unidades Municipales (Fiscalización, DAOM, Emergencias Comunes, Obras, etc.).
 - El sistema debe permitir el ingreso de usuarios de diferentes unidades municipales permitiendo solo ver los datos correspondientes a su unidad en la configuración por defecto.
 - El sistema debe permitir conceder privilegios de visualización de capas de información en el mapa, que correspondan a otras unidades municipales si se autoriza por la unidad dueña de la información, de tal forma que pueda realizarse análisis conjunto. Por ejemplo: “La Dirección de Emergencias Comunes podría conceder permiso de lectura de la capa de incidentes catalogados como caída de árboles para que los pueda visualizar la Dirección de Aseo, Ornato y Mantención”.



1.2 CONTROL DE FLOTA Y GEORREFERENCIACIÓN

Su propósito es la visualización de cartografía de planos de Providencia y creación de geocercas para gestión, geolocalización y análisis de requerimientos (Los planos de Providencia serán entregados por la Municipalidad en formato DWG). La empresa adjudicada deberá importar dicho plano o proponer una solución compatible para exportación a software de terceros. La empresa deberá considerar los costos que pueda implicar la solución que proponga como parte integral en su oferta. Por tanto, considera la visualización del plano de Providencia en detalle, con nombre de calles, intersecciones, etc., en donde deberá ser posible:

- **Creación y Administración de Geocercas:**

Posibilidad de crear geocercas, de tal forma de poder dividir el plano en áreas territoriales, unidades vecinales, o cualquier subdivisión que sea útil para la gestión municipal, las cuales deben ser asignable como área de trabajo para un inspector.

- Creación de tipo:
 - Se pueden crear todos los tipos de geocercas que se necesiten, por ejemplo: “comercio ambulante, zona norte, macro zonas, plazas, estacionamientos, etc.”.
- Dibujo de geocercas:
 - En el mapa se deben dibujar detalladamente las geocercas a modo de polígonos.
- Cada geocerca sirve para designar alguna tarea, asignación de área de trabajo a fiscalizadores o hacer una consulta histórica. Por ejemplo: “Designación de una tarea: Si se requiere fiscalizar el comercio ambulante, despacho a todos mis fiscalizadores a la geocerca correspondiente al tipo *Comercio Ambulante*”.
- Consulta histórica y geográfica: Permite preguntar por todas las patentes que están en la geocerca de tipo “Parque Bustamante” o “Providencia con Lota”. Por ejemplo: “Consulta de todos los reclamos recibidos en una fecha específica en la geocerca de tipo *Comercio Ambulante*”.

- **Control de flota:**

Monitoreando la posición de los móviles municipales y cualquier recurso al que se le pueda instalar un dispositivo GPS, y/o lectura de coordenadas GPS del celular municipal asignado.

- Se debe poder ver los vehículos en el mapa, definiendo íconos representativos de cada tipo, como vehículo, moto, camión aljibe, camión recolector de basura, camión recolector de escombros, Persona de a pié, etc.
- Debe proveer de un informe en demanda que indique el estado de funcionamiento de los GPS's ingresados al sistema. (OnLine, OffLine, Alerta por exceso de tiempo OffLine)
- Se debe poder visualizar los vehículos en movimiento sobre el mapa en tiempo real con un código encima que permita la correcta identificación del mismo. (Margen de error de +- 15 metros con medición cada 5 segundos, con un máximo de 10 segundos)
- Se debe poder visualizar vehículos en movimiento según tipo, en tiempo real. Por ejemplo, solo los camiones recolectores de basura.
- Se debe poder recrear la ruta de un vehículo entre horarios y fecha específicos a través de los datos guardados en el registro. La ruta debe poder visualizarse en modo dinámico, de tal forma que se dibuje en el mapa el recorrido que se hizo.
- Debe ser capaz de alertar al jefe de turno cuando un vehículo ha cambiado su ruta programada. (Rutas de fiscalización y/o atención de procedimientos)
- Reporte de Control de velocidad. Se debe registrar los excesos de velocidad y generar un reporte según horarios y fechas seleccionadas.
- Reporte de vehículos que pasan por una geocerca. Esto significa que, dada una fecha y hora de inicio y término, el sistema debe ser capaz de reportar todos los vehículos municipales que ingresaron en el área delimitada por una geocerca.



- Registro de fichas, georreferencia y bitácoras para diferentes elementos (objetos), catastro de edificios de alto riesgo, árboles, grifos, sumideros, helipuertos, hospitales, consultorios, publicidad, eventos de emergencias, etc. **(Ver Anexo C)**.
 - Es necesario que el sistema provea la posibilidad de georreferenciación de elementos (que conforman el Bien Nacional de uso Público). De esta forma, el sistema debe permitir la creación de bitácoras asociadas a los puntos de interés (objetos o cosas) para poder conocer históricamente los eventos ocurridos. Por ejemplo, en una geocerca hay N edificios de alto riesgo, cada uno tiene asociada su dirección georeferenciada, y una bitácora de eventos y/o emergencias registradas en un intervalo de tiempo dado.
 - Visualización de puntos en modalidad de capas. Si deseamos consultar todos los incendios que han ocurrido en dicha zona durante el último año, en el mapa debe poder verse los edificios en una capa de información, y los incendios en otra capa superpuesta. Esto permite conocer los puntos de referencia asociados al riesgo y generar análisis al respecto.
- El sistema debe poseer un completo módulo de consulta de datos, que permita identificar los requerimientos y fichas por cualesquiera de los campos relevantes asociados.

Los dispositivos de GPS están fuera del ámbito de estas bases y serán disponibilizados por la Municipalidad.

1.3 GESTIÓN DE VEHÍCULOS

Se debe poder asociar distintos tipos de estados a un vehículo, por ejemplo:

- Activo
- Inactivo
- Reservado
- En Mantención
- Siniestrado

Deberá permitir el añadir observaciones asociadas al estado, en un campo adicional.

La Ficha y Bitácora del vehículo, debe contener datos relevantes como algunos propios al vehículo, y además, lo que correspondan a la bitácora de acuerdo al uso cotidiano, tal como son:

- Patente
- Número de Vehículo
- Vigencia de Revisión Técnica
- Vigencia del Certificado de Gases
- Vigencia del Seguro Obligatorio
- Vigencia del Permiso de Circulación
- Fechas de inicio turno
- Fecha de fin de turno
- Kilometraje inicial
- Kilometraje final
- Carga de combustible (Lts)
- Fiscalizador conductor
- Observaciones turno



1.4 ANÁLISIS Y CONTROL DE ALARMAS

Este módulo es un gestor de alarmas básico. Su función está acotada a recibir datos de alarmas remotamente con fines de análisis, generando una capa de información para su correlación con otro tipo de eventos en el sistema. Debe considerar a lo menos:

- **Marcadores de incidentes**, el sistema recibe desde diferentes fuentes, tales como WebServices, planillas y/o texto; datos sobre los incidentes registrados por dispositivos y sensores de tipo IoT en la comuna marcándolos en el plano permitiendo un análisis geoespacial y temporal.
- **Debe permitir generar mapas de calor**, de tal forma que podrían detectarse zonas de conflicto o de riesgo.
- **Debe permitir superponer capas de información**, junto a capas de información de otra naturaleza, por ejemplo, patentes de alcoholes, comercio ambulante, puntos como semáforos y otros.
- **Al recibir la alarma**, debe generar una alerta (en rojo) en el mapa, que se refleje como un popup en la pantalla del computador para advertir a la telefonista y gestionar la atención del incidente.

1.5 PROCESO DE FISCALIZACIÓN MUNICIPAL

En contexto, para el proceso de fiscalización municipal, es posible reconocer al menos las siguientes áreas de servicios:

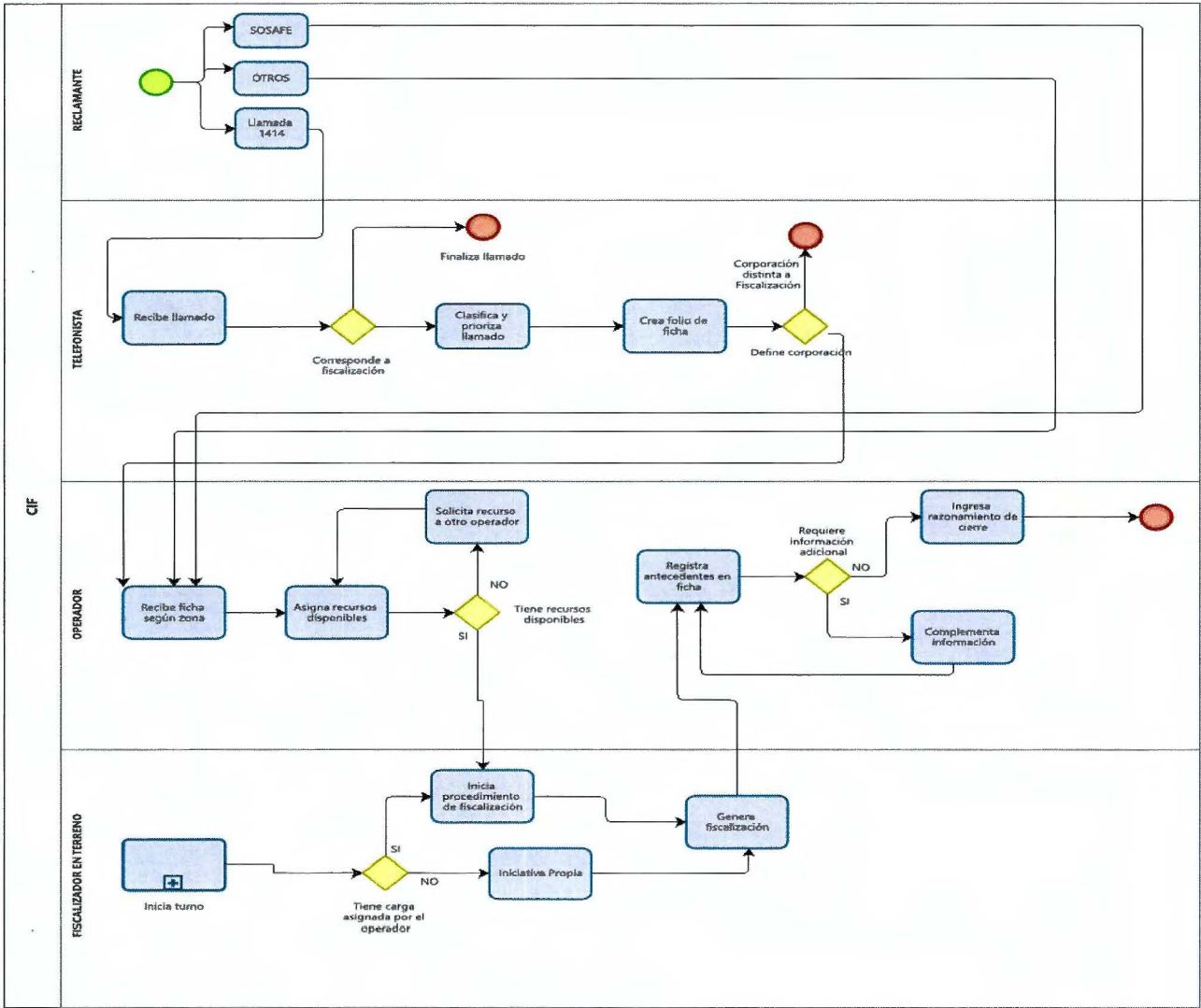
ÁREA	DETALLE
Proceso de Fiscalización y gestión de la CIF (Central de Información de Fiscalización)	Corresponderá al conjunto de módulos y funcionalidades que apoyan las labores de fiscalización municipal en terreno. Cabe destacar que la CIF, es el área de Fiscalización que recopila data referente a los procedimientos realizados para análisis y control territorial. En términos sencillos, la información procesada es utilizada para tomar decisiones respecto al despliegue de fiscalizadores en el territorio dependiendo de las conclusiones que se deducen del análisis, por ejemplo, sectores con más comercio ambulante, exceso de ruidos, ocupación de espacios públicos, etc. (Anexo B)
Módulo de Inspección Digital	Este sistema permite realizar el proceso infraccionario de un procedimiento de fiscalización cuando aplica multa. Corresponderá a una aplicación móvil donde se ingresan los datos del infractor, detalles de la infracción, medios fotográficos de prueba y otros que sean necesarios. Estas infracciones se agendan automáticamente en los Juzgados de Policía Local.

1.5.1. Proceso de Fiscalización y gestión de la CIF (Central de Información de Fiscalización)

- **Geolocalización para apoyo a la inspección y gestión de rutas:**
 - El sistema debe generar una georreferenciación precisa del lugar (Margen de error de aproximadamente 10 metros), donde se realiza la labor de inspección registrándola en la ficha asociada y en la infracción (si se emitiera).
- **Atención de requerimientos de vecinos y reclamos:**



- Registrar y/o integrar todos los datos de denuncias por infracciones de tránsito, accidentes, denuncias particulares, ordenanzas municipales, etc., que son competencias del Municipio.
 - El sistema debe ser capaz de recibir requerimientos de manera autónoma a través del backoffice en un módulo Web de Ingreso de Solicitudes e integrarse a diferentes canales de ingreso, tales como: “Teléfono 1414 (integrándose con la central telefónica), SOSAFE (Integración existente), Sistema de Atención al Vecino (DAV, Aplicación de desarrollo Municipal)” y disponer de un Web Service de integración universal (**Anexo C**).
 - Integración con Sistema de Rentas Municipal. Debe leer un archivo Excel con datos de las patentes morosas para gestionar el programa de inspección y la planificación de rutas asociadas.
 - Maestro de Infracciones (Ordenanzas, ley, etc.) Sincronización con el Maestro de Infracciones del sistema de Juzgados de Policía Local a través de un WebService que será disponibilizado con este objetivo. El sistema debe poder acceder (lectura) al Maestro de Infracciones vigente, al momento de realizar un proceso de fiscalización.
 - Consultar información relevante para la inspección, entre las que se encuentran historial o bitácora, direcciones, datos de multas, citaciones, pagos, morosidades, patentes, etc.
- **Despacho y gestión de procedimientos de inspección:**
 - El sistema debe proveer todos los módulos y pantallas que permitan realizar de manera correcta el proceso de inspección entregando los formularios adecuados al personal responsable de la atención en cada etapa. Si bien, es necesario que la empresa adjudicada realice un levantamiento del proceso de fiscalización propio, la siguiente figura representa el proceso general de inspección como referencia.





- Respecto al diagrama anterior, el sistema debe proveer los formularios y las integraciones necesarias para el proceso del reclamo o requerimiento. Ver **Anexo B** para mayor detalle del proceso y sus definiciones.
- El sistema debe proveer un módulo de planificación y despliegue del personal para el Jefe de Turno. Esto significa que, relacionado con el módulo de administración de turnos, sea posible asignar funciones en el turno correspondiente.
- El sistema debe proveer el módulo de “Inspectores Revisores”, cuya misión es planificar rutas de fiscalización de **patentes comerciales** utilizando los datos del archivo con el que se alimentan estos datos, y asignarlas a los inspectores para su ejecución.
- El sistema debe permitir programar rutas para optimizar los recursos utilizados en los procedimientos generales planificados. módulo del punto siguiente **“Calendario y notificaciones”**, dado que es dicho módulo el que almacenará toda la información de las visitas comprometidas luego de un procedimiento.
- **Calendario y notificaciones de procedimientos de inspección:**
 - El sistema debe proveer la capacidad de mantener calendarios, de tal forma que se genere un recordatorio de las labores comprometidas hacia y desde los vecinos. Por ejemplo, en una fiscalización se inspecciona la fachada de un local comercial donde el contribuyente se compromete a subsanar la situación en 30 días. El sistema debe recordar que al día 30 se debe asignar un procedimiento para revisión del cumplimiento. (También debe ser capaz de enviar alertas automáticas al correo del contribuyente asociado como recordatorio del compromiso adquirido)
- **Administración de Fiscalizadores (Relacionado con la ficha del punto 1.1):**
 - Definición de competencias: se puede ingresar todos los fiscalizadores que se requieran y sus competencias, por ejemplo, puede fiscalizar sólo obras y ordenanzas municipales.
 - Ficha del fiscalizador: se refiere a la ficha histórica de un fiscalizador.
 - Control de turno: se registra el inicio y el final del turno asignado.
- **Rutas:**
 - Planificar rutas:
 - El sistema crea la ruta óptima para cada fiscalizador según su carga laboral, por ejemplo, “Se requiere hacer una ruta para 3 fiscalizadores que sean de rentas y ruidos molestos y en la unidad vecinal 7” El sistema toma todas las solicitudes y las agrupa por cercanía y luego estima la mejor ruta para los 3 fiscalizadores.
 - Control de rutas:
 - Se asignan rutas a cada fiscalizador.
 - Programación de rutas:
 - Se pueden programar rutas para una fecha determinada.
 - Rutas desplegadas:
 - Visualización de rutas que están asignadas y desplegadas a cada fiscalizador.
- **Gestión y administración de turnos del personal:**
 - El sistema debe proveer de un completo módulo de administración de turnos para el personal. Al respecto, debe posibilitar un despliegue visual de una matriz de equipos de trabajo, de tal forma que sea fácil de entender y de asignar horarios y días de trabajo para la planificación del mes. El sistema debe alertar de turnos con poco personal, horarios sin personal y personal con más turnos asignados que lo legal. Además, debe permitir al administrador cambiar las planificaciones del día.
 - Debe existir reportes de los turnos efectivamente ejecutados por los funcionarios municipales.
- **Gestión de recursos para el despliegue de inspectores y personal municipal:**
 - Este módulo debe permitir conocer los recursos disponibles, para así realizar la asignación de recursos en existencias (No es un sistema de activo fijo).



- Al inicio de cada sesión debe aparecer un listado con todos los recursos asignados al inspector durante su jornada de trabajo. Esta pantalla siempre podrá ser consultada por el inspector y ante cualquier actualización, deberá notificarle el detalle.
 - El sistema debe permitir la distribución de los recursos de fiscalización disponibles en un turno. Esto implica que el jefe de turno debe poder asignar las personas, móviles, radios, PDA, Smartphones, impresoras, cámaras, chalecos tácticos, etc. para ser utilizados en los procedimientos.
 - Debe existir un formulario de llenado de observaciones para que los funcionarios reporten novedades del turno, por ejemplo: “accidentes, extravíos, robos, etc.”. Lo anterior, se refiere a cualquier problema que pueda afectar los recursos disponibles para el turno siguiente.
- **Gestión de inspección de Patentes Comerciales:**
 - Integración con ERP municipal para obtención de moras, y todos los datos relevantes para coordinar una inspección. (**Anexo C**)
 - Georeferencia de la dirección con validación del sistema de Catastro (integración con Web Service existente).
 - Habilitar la visualización en el mapa a través de múltiples capas clasificadas por tipo de patente. El tipo de patente debe ser un dato paramétrico actualizable luego de la creación de la ficha asociada. Para ello, por ejemplo, debe ser capaz de responder a la consulta “mostrar todas las patentes de alcoholes de una geocerca específica, además, todos los reclamos por ruidos molestos de la última semana en la misma geocerca”, generando de esa forma un mapa combinado que permitirá realizar análisis territorial sobre dicha información.
 - Módulo para asignación de procedimientos a fiscalizadores.
 - El sistema debe permitir la asignación de rutas programadas.
 - Creación de fichas de patentes comerciales. Este módulo debe mostrar todos los datos relevantes inherentes a una patente comercial, tales como rut, rol, razón social, dirección, tipo de patente, permisos entregados, entre otros.
 - Creación de bitácora. Este módulo debe permitir ver el historial de inspecciones realizadas, infracciones cursadas, citaciones, sumarios, dueños, observaciones con fechas e inspector que las realizó.
- **Integración con sistemas municipales y sistemas externos (Anexo C):**
 - El sistema debe ser capaz de integrarse con otros a través de WebServices. En particular, SOSAFE, Central telefónica, Sistema de Atención al Vecino, Tesorería, Sistema de juzgados de policía local para la relación entre los procedimientos, infracciones emitidas y recaudaciones, Catastro (para validación de direcciones oficiales del Municipio), Registro Civil para consulta de datos.
- **Visualización de eventos culturales y/o sociales, y otros en el plano:**
 - El sistema debe proveer de formularios para ingresar eventos al plano en el backoffice, tales como: “entretenimiento, ferias, caravanas, cicletadas, deportes, etc.”. También subclasificaciones de dichos eventos, como: “filmación, maratón, baile, concierto, fiesta, etc.”.
 - Ingreso de datos básicos: “Título, Fecha y hora de inicio, Fecha y hora de fin, Lugar (dirección y geolocalización en el plano), responsable (nombre, teléfono), nro. de permiso, decreto, patente u otro dato identificadorio, descripción para conocer el detalle”.
 - Ingreso de documentos asociados al evento: “permiso, decreto, plano, otro”.
 - Vista de listado de eventos entre fechas y horas.
 - Visibilidad en el plano Providencia.
 - Búsqueda de eventos según datos ingresados en el formulario de ingreso.



- **Análisis, planificación, control y monitoreo:**
 - El sistema debe tener un completo módulo de reportes y consultas de tal forma que permita el análisis de la información, planificación, control y monitoreo.
 - Registro histórico de los distintos estados por los que puede pasar un requerimiento, con el fin de permitir consultas posteriores para gestión y optimización de recursos municipales.
 - Realizar el seguimiento de los requerimientos ingresados desde la apertura hasta el cierre.

1.5.2. Módulo de Inspección Digital

El sistema de Inspección Digital corresponde a una aplicación para móviles (ver punto 1.5.4), que deben utilizar los fiscalizadores para registrar los datos e imprimir las boletas de los procesos infraccionarios que realicen en terreno.

El servicio debe soportar actividades de fiscalización general de todas las unidades municipales, por lo que es muy importante que los datos de la fiscalización sean visibles y gestionables solo por la unidad que los generó. Cuando un usuario ingrese al sistema, este debe ser capaz de asociar los fiscalizadores o inspectores de unidades diferentes entendiendo que cada tipo de fiscalización podría requerir formularios de ingreso de datos distintos, dependiendo de la particularidad y naturaleza de la gestión que deba realizar. Por lo anterior, el sistema deberá proveer al menos los siguientes formularios inicialmente:

- Inspección General (Ordenanzas)
- Inspección de Tránsito
- Fiscalización de obras
- Fiscalización de Patentes Comerciales.

Los tipos de fiscalizaciones cursadas por inspectores Municipales deben ser:

TIPO FISCALIZACIÓN	DETALLE
Citaciones	Corresponden a infracciones.
Notificaciones	Corresponden a una advertencia a un infractor o usuario por un probable incumplimiento de las Ordenanzas Municipales o a la normativa legal vigente.

Los requerimientos generales a considerar son:

- Envío de datos de infracciones al sistema de Juzgados de Policía Local.
- Debe asegurar que NO se pierdan las infracciones cursadas, por lo que , use API o WebService de integración para el envío de infracciones, deberá validar el correcto envío de estas a los Juzgados de Policía Local (deberá ser implementado en conjunto a personal municipal).
- Asociar el proceso de fiscalización con la boleta respectiva, y su rol en el Juzgado de Policía Local, cuando corresponde a una infracción.
- Obtener evidencias de la fiscalización, esto es con fotografías y otros antecedentes.
- Impresión en terreno de los comprobantes de la fiscalización (ver punto 2).
- El fiscalizador debe firmar digitalmente el consolidado diario de partes emitidos por él.
- Firma digital de la jefatura como ministro de fe para cada consolidado del día.
- Mediante opciones paramétricas del sistema, debe controlar y evitar se cursen dos o más partes por violación del mismo principio a un infractor en un periodo de tiempo dado (Ejemplo: un parte por mal estacionado a las 10:00 AM y otro igual al mismo infractor en el mismo lugar a las 11:00 AM).
- Códigos QR en las boletas de infracción que dirijan a la página web de pagos municipal.
- Generación de informes de gestión de Fiscalización:



- Informe que dé cuenta a modo general de cantidad de infracciones cursadas respecto a la cantidad de multas pagadas según tipo y fiscalizador.
- Informe de recaudaciones por concepto de infracciones.
- Informe de medio de pagos utilizados (Caja, internet).
- No se considera implementación de medios de pago ni módulo de tesorería. La información necesaria se debe consumir desde Web Services de integración que se disponibilizarán desde el ERP municipal.
- Seguimiento de infracciones desde la notificación hasta el pago de la multa si es que lo hay.
- Integración de agenda de eventos sociales y otros. Lista de eventos vigentes y documentación asociada para mejorar la labor de inspección. Estos serán provistos por la Municipalidad a través de API's y/o WebServices. Los eventos deben poder visualizarse como una capa de información en el mapa con filtro por fechas y horas.

1.5.3. Aplicación BackOffice

Corresponderá a la aplicación que permitirá realizar la gestión de las fiscalizaciones realizadas en terreno por las distintas unidades municipales, debe considerar a lo menos lo siguiente:

- Segregación de datos según la unidad municipal que consulta. Son varias unidades municipales las que tienen atribuciones de fiscalización (aparte de la Dirección de Fiscalización propiamente tal), por lo cual el sistema debe distinguir el origen del usuario que consulta y entregar exclusivamente los datos que le correspondan.
- Permitir el seguimiento de las actividades, control de plazos, fotografías y comentarios realizados para una fiscalización y otros.
- Carga del Maestro de Infracciones, que contendrá las normas vigentes para que los Inspectores dispongan de la información necesaria para ejecutar su labor. (Integración con Juzgado de Policía Local)
- Formularios configurables para capturar y registrar información acerca del proceso de fiscalización distinto para cada unidad y temas que se inspeccionan.
- Emitir documentos oficiales emanados de la ejecución de las labores de fiscalización tales como: "Notificaciones, Citaciones, Informes técnicos, Solicitud de decretos y/o consolidados diarios".
- Permitir la visualización de las fotografías asociadas a las citaciones.
- Asegurar la integración entre el sistema de gestión de inspección y los sistemas Municipales actuales (información disponible en línea).
- Se debe considerar una interfaz web para el ingreso manual de las fiscalizaciones, similar al software de los dispositivos móviles.
- El fiscalizador debe firmar digitalmente el consolidado diario de partes emitidos por él.
- Firma digital de la jefatura como ministro de fe, para cada consolidado del día.
- Integración con Registro Civil. Cuando un inspector ingrese la PPU de un vehículo, el sistema debe traer los datos automáticamente.

Se proponen los siguientes Módulos para cubrir los requisitos funcionales de la aplicación de Inspección Digital:

MÓDULO	DETALLE	FUNCIONALIDAD
Comprobantes de Fiscalización	Que permita visualizar e imprimir la evidencia de las fiscalizaciones, en comprobantes de dimensiones legibles y cómodas para el usuario que recibe el comprobante.	Entre las funcionalidades de este módulo encontramos la identificación, creación, búsqueda y envío de los comprobantes a las diferentes unidades involucradas en el proceso.



MÓDULO	DETALLE	FUNCIONALIDAD
Reportes y Gráficos	Que permita consultar información para generar reportes personalizados y configurables por cada unidad fiscalizadora.	Que permita entre otras funcionalidades el despliegue de estadísticas por días, semanas, mensual, entre fechas, por inspector, Unidad Vecinal, Tipos de Infracciones, Indicadores de Notificación a citación, Indicador de Fiscalización a Pago, Recaudación por conceptos de partes, etc. Que permita consultar trazabilidad de una infracción desde el momento de emisión hasta su estado final en los juzgados.
Seguimiento y Control de Gestión	Relacionado a los usuarios del sistema.	Que entre sus funcionalidades se encuentre la administración y control de usuarios, roles y privilegios. Que incluya el ingreso al sistema, cambio de clave, reseteo y bloqueo de clave y/o usuario, creación de usuario y eliminación de usuario. Lo mismo para los Roles de usuario y los privilegios de cada rol.
Auditoría	Que permita mantener registros para auditoría de seguridad en el momento que se requiera.	Que permita a un administrador de seguridad con privilegios altos, consultar las operaciones realizadas en el sistema, usuarios que la realizaron, fecha, hora, etc.
Certificación	Relacionado a la firma digital asociada a cada fiscalizador.	Que permita a los fiscalizadores firmar digitalmente los consolidados diarios producto de las labores de fiscalización realizadas y que disponibilice dichos documentos para la firma digital de un supervisor. (El certificado para firmar digitalmente para fiscalizadores y supervisor será provisto por la Municipalidad)

Respecto de la información en formato impreso que debe enviarse a los juzgados, es necesario generar un listado asociando a todas las boletas de las citaciones de todas las áreas de fiscalización, un documento de una plana tamaño de acuerdo al formato especificado por la Municipalidad. Estos deben poder ser impresos y a la vez el sistema debe permitir poder filtrar los documentos antes de imprimir.

1.5.4. Aplicación Móvil sobre Smartphone (APP)

Las aplicaciones móviles deberán estar desarrollados para sistema operativo Android versión 9.1 o superior y ser capaz de funcionar correctamente en celulares de gama media, como referencia, procesador Octacore de 1.8 GHz, 4GB de RAM, 32GB de capacidad.

Las aplicaciones tendrán como propósito el permitir a los inspectores municipales, el realizar la fiscalización en terreno. Deberán instalarse en los dispositivos móviles provistos por la Municipalidad y utilizará la red de datos cuando se encuentre disponible todo el tiempo si fuera posible. El sistema deberá proporcionar los recursos necesarios para permitir la fiscalización en forma continua y permanente, aunque se encuentre fuera de la cobertura de la red de datos. Por lo anterior, se debe contemplar dentro de la funcionalidad, que guarde la información ante posibles fallas o caídas del servicio de transmisión de datos al sistema central, con el fin de lograr una continuidad en las labores



fiscalizadoras, por tanto, deberá siempre permitir el ingreso de todas las transacciones propias de la fiscalización, sean estas, citaciones, notificaciones u otras opciones que realicen los inspectores durante su proceso, aún si no hay red de conectividad de datos.

Cabe destacar que siempre al final del día, el sistema debe contar con un mecanismo que permita garantizar que todas las fiscalizaciones están transmitidas y registradas en el servidor central, por lo que una vez reanudado el servicio, esta información deberá ser enviada al sistema central, realizando las actualizaciones correspondientes una vez que la conexión sea re-establecida o al final del día en conexión directa con la aplicación de Gestión de Inspección. La impresión de boleta debe estar garantizada y no depender del acceso a internet. Todo lo anterior, debe estar disponible en el sistema ofertado.

En términos específicos, dicha aplicación deberá proveer al inspector de toda la información necesaria para cumplir su función, considerando a lo menos las siguientes tareas:

- Llevar el proceso de registro de las fiscalizaciones, sean éstas: “infracciones, citaciones, notificaciones y/o documentos entregados por el inspector”.
- Consultas de información sobre contribuyentes, roles, infracciones, direcciones, visitas, infracciones, notificaciones y todos los datos necesarios para cumplir la función de fiscalización permitiendo la visualización de la data en secciones que conformen una ficha de la patente comercial y/o contribuyente persona. (Integración a través de WebService con ERP municipal y solo disponible con conectividad a red móvil)
- Obtener evidencias fotográficas y geolocalizadas de las fiscalizaciones realizadas, las que deben estar relacionadas con la ficha del procedimiento en el Sistema.
- Integración con Registro Civil, donde luego de ingresar la PPU de un vehículo, el sistema muestre los datos obtenidos automáticamente (de contar con acceso a la red móvil). Esta tarea también se puede realizar con la consulta realizada a priori entre el Sistema de Fiscalización y el Registro Civil. (Siempre debe permitir ingreso de datos manual para corrección de errores). Envío de datos de la infracción a los sistemas del Juzgado de Policía Local, para lo cual se disponibilizará un Web Service de integración.
- Acceso a la información por Unidades Municipales fiscalizadoras.
- Referenciar, almacenar y visualizar todas las normas vigentes que indican la Ley y las Ordenanzas Municipales, para que los inspectores dispongan de la información necesaria que avale su labor que disponga el módulo de Maestro de Infracciones. (Esta información la entregan los Juzgados de Policía Local).
- Impresión en terreno de comprobante entregado por el inspector. Las infracciones deben quedar georreferenciadas a través de una marca geolocalizada NO modificable por ningún usuario, para permitir conocer la ubicación en que se realizó el procedimiento.

1.6 CONSIDERACIONES GENERALES

Las funcionalidades mínimas a cumplir, se encuentran detalladas en el **Anexo E "FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DE LOS SISTEMAS LICITADOS"**. Cabe destacar que el sistema adjudicado debe adecuarse a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia, considerando las funcionalidades operativas (**Prioridad 1**), y las que se deben disponibilizar para mejoramiento del sistema, en el desarrollo del **SERVICIO 1** y **SERVICIO 2**.

Por otra parte, en el **Anexo B “DEFINICIONES Y REQUERIMIENTOS DE CENTRAL DE INFORMACIÓN DE FISCALIZACIÓN”**, se describe el contexto y detalle de los requerimientos de la Central de Información de Fiscalización (CIF), agregando, además, diagramas de cómo opera el proceso de fiscalización general.



1.7 INTEGRACIONES NECESARIAS

La integración del sistema licitado con los sistemas municipales y de terceros, se debe realizar a través de APIS's y/o Web Services conforme a los lineamientos de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

SISTEMAS INTERNO	SISTEMAS DE TERCEROS
• Maestros de datos de los sistemas de: - Catastro e Inspección (Direcciones) - Juzgados (Maestro de Infracciones, horarios de citación, etc.)	• SOSAFE
• Juzgados de Policía Local (Envío de infracciones automáticamente)	• Registro Civil (Información de propietario y datos del vehículo)
• Central Telefónica	• Seguridad Providencia (Datos de operativos de seguridad geolocalizados para cruce de datos y análisis)
• Sistema de Atención de Vecinos	
Notas: - Cada una de las interfaces con los sistemas antes mencionados, deberá considerar su plan de pruebas en forma independiente. - Todas las citaciones que se entreguen mediante el sistema de inspección deben ser transmitidas directamente al sistema de los Juzgados de Policía Local. - Los detalles de integración se encuentran en el Anexo C.	

Importante: El “Sistema de Inspección Digital” debe funcionar como un módulo del “Sistema de Fiscalización y Geolocalización de la Municipalidad de Providencia”, por lo que se entiende que la integración será natural y parte de la arquitectura basal del mismo.

2. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

En el caso de componentes que utilicen interfaces web, la solución deberá permitir el acceso de los clientes interactivos a través de navegadores web, tales como Google Chrome 111.+, MS Edge, Firefox 111 o superiores. En caso que la solución ofertada requiera instalaciones de software en las estaciones de trabajo de los usuarios, estas deben ser compatibles con MS Windows 10 y 11, y adherir a las políticas de seguridad del Municipio.

Los sistemas deben permitir la habilitación de registros de auditoría (logs) para aquellas operaciones que se consideren necesarias (tales como cambios, autorizaciones, excepciones, entre otros) y un ambiente de consulta de estos registros, exclusivamente dedicado a esta función. Lo anterior, considerando que, en dichos sistemas, se almacenará información de carácter confidencial, por lo tanto, el servicio debe minimizar riesgos asociados a la sustracción de datos e información desde los sistemas y/o base de datos sin la autorización correspondiente.

El sistema de inspección digital debe permitir la impresión de comprobantes de infracción y otros tipos de documentos en impresoras térmicas portátiles con conectividad de tipo Bluetooth al Smartphone. La empresa está obligada a tratar los datos manejados con un carácter de confidencialidad, tanto datos propios del sistema, como los obtenidos por la municipalidad (Ver Formulario N°7).

Para el caso del sistema de Inspección Digital, la velocidad de operación es una característica muy importante, ya que se busca disminuir los actuales tiempos de operación para todos los usuarios del



sistema. Es responsabilidad de la empresa que el sistema tenga tiempos adecuados de funcionamiento y cumplir con lo señalado en la siguiente tabla:

ACCIÓN	SITUACIÓN	TIEMPO IDEAL	TIEMPO MÁXIMO
Cursar una Citación/Notificación desde Dispositivo móvil.	Normal	2 minutos	3 minutos
	Con problemas de comunicación	4 minutos	7 minutos
Impresión de papeleta.	Bajo operación normal de impresora provista por Municipalidad (*)	30 segundos	60 segundos
Ingreso, revisión y envío de citaciones a Juzgado de Policía Local	Envío en formato digital	2° día hábil	No aplica
	Generación y envío denuncia	3er día hábil	No aplica
Nota: - * No se responsabiliza al oferente por limitancias de velocidad propias de la impresora.			

ANEXO B

DEFINICIONES Y REQUERIMIENTOS

CENTRAL DE INFORMACIÓN DE FISCALIZACIÓN

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

OBJETIVO DEL ANEXO	- Contextualizar el rol de la Central de Información de Fiscalización - Entregar definiciones a palabras que son parte del lenguaje en el proceso - Detallar requerimientos de la CIF en el proceso de fiscalización - Exponer los diagramas del proceso para facilitar la comprensión.
--------------------	---

1. CONTEXTO

La Central de Información de Fiscalización (**de ahora en adelante CIF**) es el área de Fiscalización que recopila data referente a los procedimientos realizados para análisis y control territorial. La información procesada es utilizada para tomar decisiones respecto al despliegue de fiscalizadores en el territorio dependiendo de las conclusiones que se deducen del análisis, por ejemplo, sectores con más comercio ambulante, exceso de ruidos, ocupación de espacios públicos, etc.

2. DEFINICIONES

Las definiciones para los conceptos tratados en este documento y que tienen mención en los procesos de CIF, son catalogados de la siguiente forma:

PALABRAS Y/O EXPRESIONES	DESCRIPCIÓN
Encargado CIF : (Administrador)	Encargado del correcto funcionamiento y cumplimiento de objetivos del área.
Usuario Registrado :	Funcionario municipal que se registró en el sistema CIF con un rol de sistema. Los roles posibles son: rol Telefonista, rol Radio Operador, rol Fiscalizador y rol Jefe de Turno.
Solicitud :	Se denomina a todas las solicitudes o requerimientos de un vecino o fiscalizador. Estas se pueden generar por diferentes entradas (Llamado telefónico 1414, SOSAFE, IP, etc.).
Solicitud Abierta :	Solicitud en estado “Creada”, “En Proceso”.
Solicitud Cerrada :	Solicitud en estado “Cerrada”.
Telefonista :	Funcionario del departamento de CIF que atiende la solicitud de un vecino.
Jefe de Turno (Supervisor) :	Supervisa el correcto cumplimiento de lineamientos y políticas de CIF.
Jefe de Turno :	Usuario con todas las facultades en el sistema, donde puede crear más usuarios con permisos y roles.



PALABRAS Y/O EXPRESIONES	DESCRIPCIÓN
Radio Operador (u operador) :	Usuario que asigna recursos para realizar fiscalizaciones en terreno y registra información.
Caso :	Requerimiento cuyos detalles están escritos en una ficha de atención.
IP :	Procedimiento realizado por Iniciativa Propia.
IG :	Inspección General.
Evento :	Permitir agrupación de varias solicitudes, debe detectar y agrupar las solicitudes que sean de la misma índole en un evento. (Según el criterio asociado), por ejemplo, por dirección de la solicitud o por la clasificación y sector de origen de la solicitud. Al momento de Identificar que es la misma solicitud debe el sistema indica una alerta la indique que existe otra solicitud de las mismas características, donde el telefonista debe poder agregarla al evento sin generar otra solicitud.
Caso Abierto :	Caso en estado “Creado”, “En Proceso”.
Caso Cerrado :	Caso en estado “Caso Cerrado”.
Fiscalizador :	Sinónimo de inspector. Funcionario que realiza la labor fiscalizadora en terreno.
Motivo :	Clasificación principal de un proceso de fiscalización, por ejemplo, Aseo y Ornato, Comercio Ilegal, etc.
Sub-Motivo :	Clasificación de segundo nivel para un proceso de fiscalización.

3. ROLES (CIF)

En el siguiente cuadro se describen privilegios que requieren los distintos roles para lograr ejecutar sus acciones (como parte del proceso) en la CIF:

ROLES	PRIVILEGIOS
ENCARGADO CIF (ADMINISTRADOR)	• Todas las facultades en el sistema mencionadas a continuación. • Crear usuarios, asignar roles y privilegios. • Editar información en fichas cerradas, con autorización de superior directo, registrando cambios en fichero protegido e inalterable de tipo LOG. • Observar y alertar sobre la integridad de información base o complementaria del sistema. • Agregar nuevas tipificaciones (corresponde a tablas externas generadas por terceros). • Revisar periódicamente el funcionamiento y resultado de la jornada del día anterior. • Descargar información del Sistema, generar informes y reportes diarios, semanales y mensuales. • Verificar cumplimiento y eficiencia en el uso de los recursos disponibles en cada despliegue.
JEFE DE TURNO (SUPERVISOR)	• Modificar o corregir solicitudes y eventos ingresados de cualquier telefonista o radio operador. • Modificar prioridad de solicitud / evento puntual. • Re-asignación de zonas de atención para Radio – Operador. • Privilegios de Telefonista y Radio-operador.



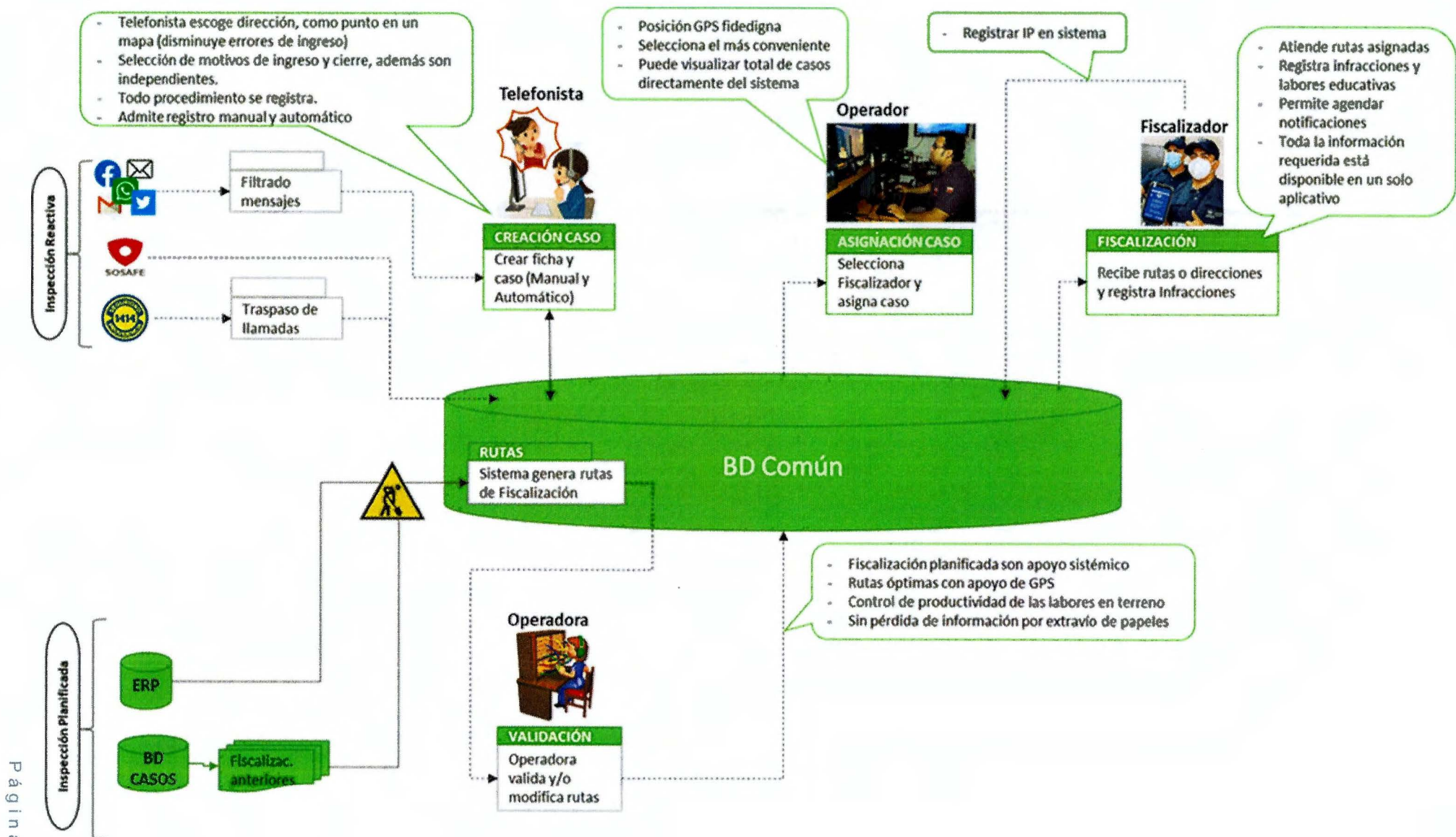
	• Agregar indicación sobre alteración del despliegue. • Alteración de prioridades en forma eventual y con registro LOG.
TELEFONISTA	• Crear y clasificar las solicitudes - Registro de llamada - Tipificación inicial de Motivo - Ingreso de datos de incidentes. • Derivación de procedimientos (con cierre de ficha) - Dirección de Fiscalización - Otras Direcciones Municipales - Seguridad Providencia - Carabineros de Chile - Otras instituciones. • Entrega de información (con cierre de ficha).
RADIO OPERADOR	• Recepción de Fichas de telefonista. • Asignar inspector a solicitud / evento de fiscalización. • Cancelación de atención en terreno - Riesgo físico de inspector - Procedimiento en atención (unificar fichas) - Falta Información (SOSAFE) - No aplica. • Ingresar información sobre el actuar del inspector en terreno. • Ingresar razonamiento de cierre.

Cabe destacar que los roles acá descritos no representan el total y corresponden únicamente a la unidad CIF, quienes reciben las solicitudes, crean las fichas y gestionan la asignación de caso al inspector en terreno. Por lo anterior, en el siguiente punto de este documento, es posible apreciar un diagrama en color con el detalle de todos los roles interactuando en el proceso de fiscalización general.

4. DIAGRAMAS DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN

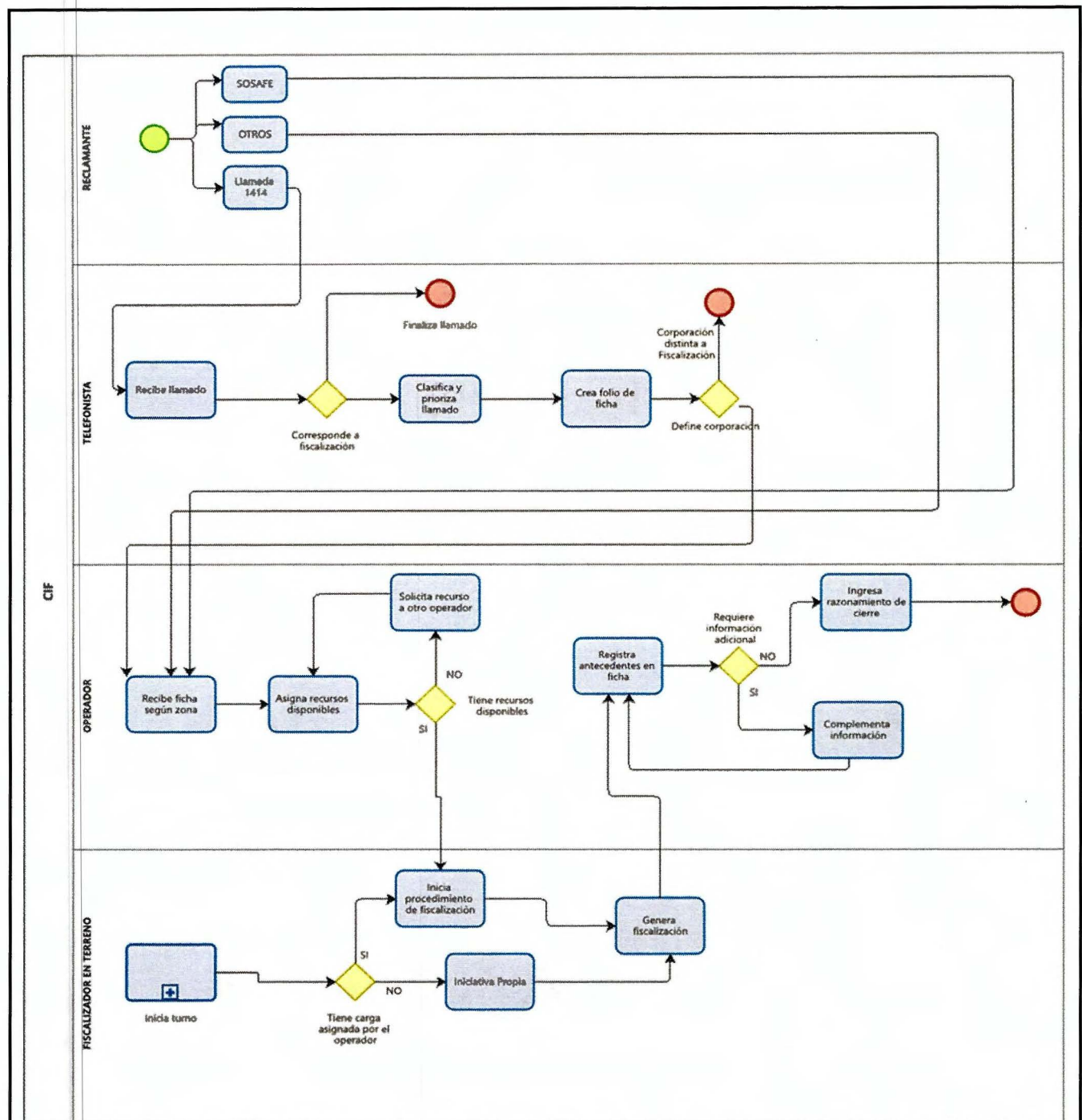
De acuerdo a lo descrito en el punto N°6.1 de las Bases Técnicas, el siguiente diagrama viene a unificar todos los roles y da muestra del proceso desde un llamado (solicitud), la creación de ficha y caso, la asignación de rutas, la recepción del caso por un fiscalizador con la finalización de su labor con el respectivo estado final (sin observaciones, infracción cursada, notificación, sólo labor educativa o sin contacto).

4.1. PROCESO DE FISCALIZACIÓN GENERAL





4.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO GENERAL DE FISCALIZACIÓN

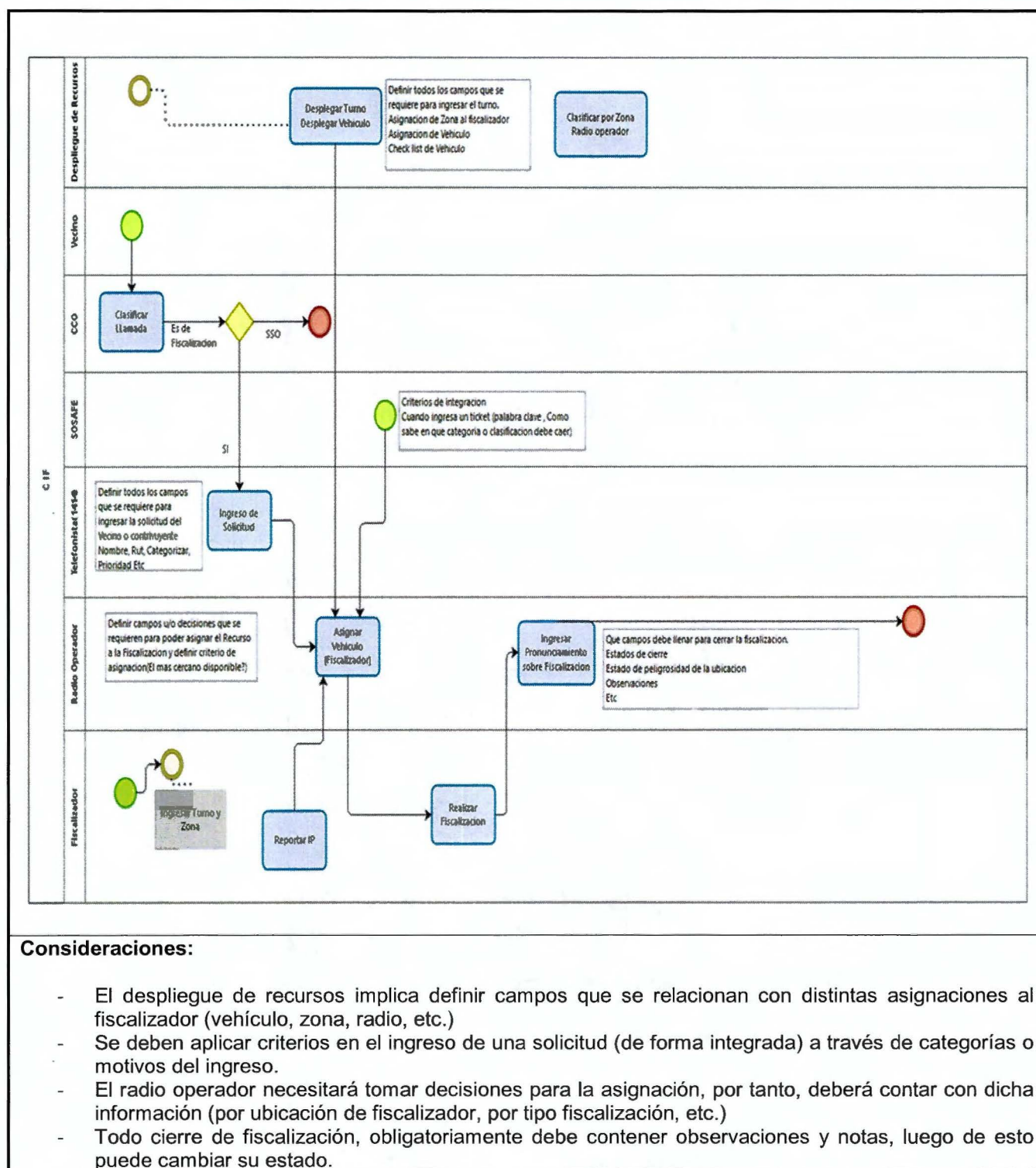


Consideraciones:

- Llamada ingresada -> Ficha Creada.
- La ficha implica la asignación de un folio único.
- Se realiza el levantamiento de los antecedentes.
- En caso que corresponda a labor de Fiscalización, se continua con el Radio Operador. Cuando finaliza el proceso ingresa un razonamiento del caso para luego dar cierre a la ficha.
- En caso que NO corresponda a labor de Fiscalización, se deriva o entrega con toda la información ya levantada.
- Solo el Jefe de turno tendrá los privilegios para complementar información a la ficha.
- El fiscalizador en terreno podrá atender procedimientos (derivados a él) desde la CIF o desde el operador asignada como un servicio operativo especial. Adicionalmente, en terreno el fiscalizador podría realizar una inspección por iniciativa propia (IP).



4.3. DIAGRAMA DESPLIEGUE Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS



4.4. DATOS DE INGRESO NECESARIOS

TIPO	OBSERVACIÓN	DETALLE CAMPOS
INGRESO TURNO	Cuando un funcionario inicia sesión en el sistema. Los datos deben estar precargados por el jefe de turno de inspección general.	- Nombre - Rut - Número del inspector - Número de radio (yankee)



TIPO	OBSERVACIÓN	DETALLE CAMPOS
	desde el módulo de configuración de turnos.	- Sección (operaciones, planificación o Dirección)
	Área de desempeño en la Sección	- Turno - Área Territorial / lugar de trabajo (1 o más geocercas). - Recurso logístico a utilizar (con opción de marcar: “acompañante”) - Cargo: Checklist del cargo que debería tener, impresora debe identificarse con un código, dado que es entregada al iniciar turno. - CheckList de recursos asignados.

4.4.1. Asignación de áreas territoriales para el operador

La definición de las áreas territoriales será para toda la Dirección de Fiscalización, respetando lo establecido por la Sección de Operaciones (13 áreas territoriales -geocercas)- como mínimo que abarcan la comuna completa en el mapa).

De esta manera, la asignación de las áreas territoriales para un operador debiese relacionarse a una distribución relativa de la carga laboral, lo que se traduce en el levantamiento de la incidencia porcentual de procedimientos para atención en terreno por cada área territorial para un operador.

En una primera etapa, el Jefe de turno puede seleccionar las Áreas Territoriales a atender por cada radio operador.

4.4.2. Campos para el ingreso de requerimientos

Campos telefonistas

- a. Nombre reclamante
- b. Teléfono (integración con Central telefónica, con opción de ingreso manual).
- c. Dirección del reclamo (El sistema debe reconocer la dirección mediante un click en un punto del mapa)
- d. Descripción del problema
- e. Tipificación reclamo (con prioridad asociada, lo que puede ser modificado por Jefe de Turno).

4.4.3. Definir campos de decisión para asignación de recursos y criterio de asignación

- a. Por área territorial asignada en despliegue operativo (Inspectores en terreno desde **Inspección General - IG**).
- b. Por zona de asignación CIF (separación territorial asignada a cada radio operador).
- c. Por tiempo de respuesta óptimo (asociado a prioridad del reclamo).
- d. Tiempo de desplazamiento entre recurso y requerimiento a atender.



e. Cantidad de recursos fuera de su área territorial

En este sentido, se debe respetar la asignación territorial propuesta por IG. La distribución por radio operador se realizará por sumatorias de distribución territorial de IG (el mapa debe reflejar en primer lugar, la distribución territorial y distribución de recursos – por ej. por color- de IG, luego, que cada radio operador vea de manera diferenciada el territorio que debe coordinar).

El funcionamiento óptimo en la decisión de asignación de recursos, debe buscar cumplir con los tiempos de respuesta asociados a las prioridades de requerimientos. Para esto, el sistema debe calcular, la sumatoria de los tiempos promedio de atención de reclamos y tiempos de desplazamiento de todos los procedimientos en cola de atención, comparando esta sumatoria con la posibilidad de atención dentro de los tiempos establecidos. Debe, por lo tanto, entregar la mejor ruta de atención y entregar alertas de todos aquellos requerimientos que no pueden ser cubiertos en el tiempo esperado.

En estos casos, el sistema debe calcular qué recursos, asignados en otras zonas (primero de acción en terreno y luego de asignación de radio operadores), son los que poseen la mejor opción de atención, siempre buscando cumplir con los tiempos de respuesta.

4.4.4. Campos a llenar para cerrar la labor de fiscalización

- a. Descripción de la atención. Radio operador debe ingresar la atención en terreno realizada por los fiscalizadores.
- b. Diferenciar entre requerimientos efectivos, no efectivos y cancelación de atención.
 - i. Requerimientos con conducta infractora: Citaciones, advertencias, labor educativa, no atienden a fiscalizador.
 - ii. Requerimientos sin conducta infractora: No efectivo.
 - iii. Cancelación de atención: Requerimiento en atención / atención en curso, en riesgo la integridad física del inspector, falta información para atención y no aplica.

4.4.5. Información que debe entregar CIF en etapa inicial para configuración del Sistema

CIF debe entregar listado de Categorías y Subcategorías finales. Estas categorías son las que soporta el modelo de operación y con las que el telefonista clasifica cada solicitud.

CIF entregará el listado de usuarios con los correos correspondientes de cada uno y sus roles.

CIF debe entregar los estados de cierre de las fiscalizaciones.

Los estados de cierre se componen por 4 categorías, las cuales son administradas por Telefonistas y Radio operadores

- **Reclamo efectivo:** Se comprueba la conducta infractora denunciada.
 - o **No atienden:** No atienden al Fiscalizador (radio operador)
 - o **Labor Educativa** (radio operador)



- o **Advertencia** (radio operador)
- o **Citación** (radio operador)

-**Reclamo no efectivo:** No se comprueba la conducta infractora

- o **Sin conducta** (radio operador)
- o **No se encuentra dirección** (radio operador)

-**Otras Conclusiones**

- o **Información:** Reclamante sólo solicita información (telefonista)
- o **Derivación:** Procedimiento es derivado (telefonista)
- o **Cancelación de Atención** (radio operador)

-**Atención en curso**

-**Riesgo Físico de Inspector**

-**Falta información para atender**

-**No aplica.**

4.4.6. Estados del Sistema

ENTIDAD	ESTADO	CONDICIÓN O EVENTO
Solicitud	Creada	Nacen en este estado cuando se crea una solicitud.
Solicitud	En Proceso	Solicitud que fue creada y guardada con éxito por el telefonista la cual aún no tiene asignada un recurso para su fiscalización.
Solicitud	Cerrada	Cuando la solicitud está cerrada es cuando se realiza la asignación de recursos y el fiscalizador se pronuncia sobre la fiscalización.
Evento		
Asignación de Recurso	Asignado	
Asignación de Recurso	Ocupado	
Fiscalización	En proceso de Fiscalización	
Fiscalización	Fiscalizado	

ENTIDAD	ESTADO	CONDICIÓN O EVENTO
Solicitud	Ingresada	Nacen en este estado cuando se crea una solicitud.



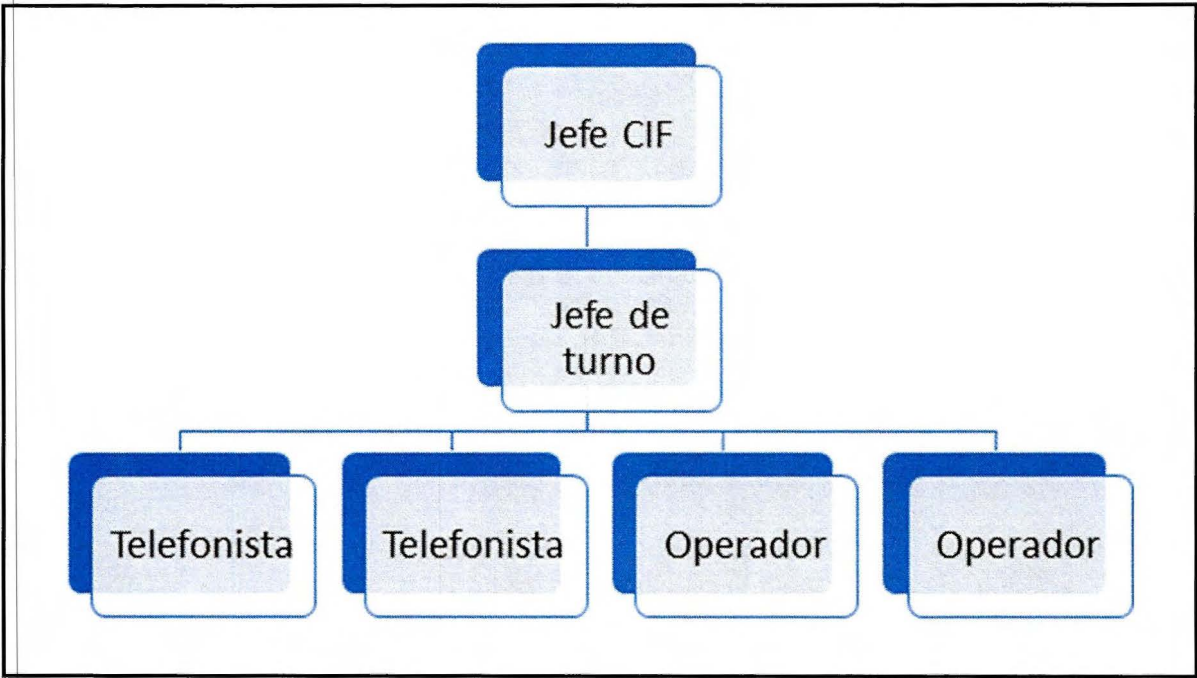
Solicitud	En Proceso	Solicitud ingresada con éxito por el telefonista y que no posee información de cierre.
Solicitud	En Proceso no asignada	Sin fiscalizador asignado.
Solicitud	En proceso asignada	Con fiscalizador asignado.
Solicitud	Cerrada	Solicitud atendida en terreno y posteriormente, ingresada la información a la ficha de atención.
Evento		Agrupación de varias solicitudes asociadas a una misma conducta infractora.
Asignación de Recurso	Asignado	
Asignación de Recurso	Disponible	
Asignación de Recurso	Ocupado	
Fiscalización	Por fiscalizar	
Fiscalización	En proceso de Fiscalización	
Fiscalización	Fiscalizado	

4.5. FUNCIONALIDADES Y REQUERIMIENTOS DETALLADOS

A continuación, se detallan los requerimientos funcionales para el módulo CIF.

Los identificadores asociados a los siguientes detalles están relacionados con los códigos y números del Formulario N°5 de las presentes Bases de Licitación.

IDENTIFICADOR	SF002
Nombre:	Creación de perfiles
Onservación:	No hay.



Los alcances de los perfiles de usuario se deben definir a nivel jerárquico:

PERFILES	ALCANCES
Jefe de CIF (acceso completo):	• Crear o eliminar usuario. • Administrar los perfiles de usuarios de su dependencia. • Administración de Objetivos. - Programación de indicadores deseados • Acceso a gestión. - Creación / Modificación de tipificaciones • Asignación de prioridades a tipificaciones
Encargado de turno:	• Reasignar zonas de Radio operadores (Sistema debe ofrecer mejor opción) • Supervisión de recursos. • Autorización descansos (desconexiones) de funcionarios a cargo. • Creación de fichas. • Anexo de contenidos. • Modificar fichas • Modificar prioridad de reclamo en atención (con justificación). • Creación de macrozonas (SUMA de Geocercas y/o Áreas Territoriales). (Por ejemplo, tengo 15 Unidades Vecinales formadas por 15 geocercas, una macrozona sería la suma de 2 o más geocercas, por ende, de 2 o más Unidades Vecinales) • Supervisión de recursos. • Creación de fichas. • Anexo de contenidos. • Cierre de fichas.



Telefonista:	• Registro de llamada (Sistema debe registrar automáticamente) • Creación de ficha • Tipificación inicial del motivo (posee priorización vinculada) • Ingreso de datos de incidente. • Traspaso ficha a radio operador. • Derivación de procedimientos (con cierre de ficha) - Dirección de Fiscalización - Otras Direcciones Municipales - Seguridad Providencia - Carabineros de Chile - Otras instituciones. • Entregar información reclamante (Con cierre de ficha) • Cerrar fichas. • Registro de llamada. • Tipificación inicial del motivo. • Ingreso de datos de incidente. • Priorización del evento. • Creación de ficha.
Operador:	• Recepción de fichas. • Asignación de recursos. • Ingreso de información indicada por fiscalizador en terreno. • Razonamiento de cierre.

IDENTIFICADOR	SF008-44
Nombre:	Telefonista – Pantalla de inicio.
Observación:	No hay.
El formulario de pantalla de inicio del telefonista debe ser simple y de fácil acceso, el objetivo es que pueda ingresar la información de entrada y derive de forma rápida al operador y así poder liberar el anexo.	
IDENTIFICADOR	SF008-45
Nombre:	Telefonista – Selecciones de motivos y sub motivos
Observación:	No hay.
El telefonista deberá clasificar la llamada por categorías y subcategorías, que en el sistema se llamarán motivos y sub motivos. Cada motivo tendrá una lista de sub motivos. Cada ficha podrá incorporar sólo un sub motivo. En caso de existir más sub motivos en el requerimiento, se genera una nueva ficha donde se clona la información basal de la primera. Se creará mantenedor para editar, organizar y actualizar los motivos y sub motivos y sus atributos. Se clonarán fichas si el reclamante manifiesta más sub motivos. Los sub motivos tendrán como atributo: 1. Amerita Cierre	



2. Derivación Simple con Cierre	
3. Prioridad	
4. Tiempo Promedio Respuesta	
IDENTIFICADOR	SF008-46
Nombre:	Telefonista – Ingreso de dirección del evento.
Observación:	No hay.
Existirán tres formas de ingresar la dirección: - Dirección exacta, se refiere a un nombre de calle y un número específico, por ejemplo “Av. Pedro de Valdivia 104”. - Intersección, se refiere al cruce de dos calles, por lo que el ingreso requerirá el nombre de dos calles que se crucen, por ejemplo, Holanda / Eliodoro Yañez. - Punto en el mapa: el telefonista podrá ingresar a mano alzada un punto en el mapa, y de este modo se calcularán las coordenadas y una dirección cercana al punto señalado de forma referencial. Las dos primeras formas de ingreso serán validadas con la base de datos del Dpto. de Catastro. El Sistema debe levantar alerta cuando se ingrese una dirección no válida o que no se encuentre al interior de la comuna. El Sistema facilitará el ingreso de direcciones declaradas como no válidas de la comuna de Providencia, marcándola para posterior revisión. No permitirá el ingreso de direcciones incompletas, fuera de la comuna y erróneas. <i>Nota: Una vez terminada esta instancia y las anteriores, el Sistema podrá ingresar el requerimiento a la grilla del operador.</i>	
IDENTIFICADOR	SF008-47
Nombre:	Telefonista –Ingreso de Observación.
Observación:	No hay.
Existirá un campo de descripción de la problemática y de observaciones, en el cual, el telefonista podrá registrar datos complementarios al requerimiento denunciado, donde se podrá, en forma sucinta, ingresar todos aquellos datos adicionales que permitan mejorar la atención en terreno. Este campo, si bien es abierto, podrá ser parametrizado para facilitar el ingreso de aquella información solicitada en forma más frecuente, en los atributos correspondientes, a saber: - Sub motivo vehículo mal estacionado; dato de PPU. - Sub motivo ruido conductual en departamento; dato de conserjería o número de departamento que puede dejar ingresar al inspector. - Sub motivo vehículo abandonado; dato de persona para entrevistar .	
IDENTIFICADOR	SF008-48
Nombre:	Telefonista – Ingreso datos de contacto.
Observación:	No hay.



La telefonista ingresará los datos basales de Nombre, Apellidos, Dirección y correo electrónico del reclamante. El número de teléfono, por su parte, debe ingresar de modo automático desde la central telefónica. El Sistema, al reconocer un número telefónico, llenará en forma propositiva, los datos basales asociados al requirente existente en la base de datos. En caso que el reclamante no entregue sus datos personales, existirá un campo que indique Anónimo.	
IDENTIFICADOR	SF008-49
Nombre:	Telefonista – Selección de corporación.
Observación:	No hay.
Este módulo permite la conclusión de la participación del telefonista en la creación de fichas. Posee dos posibles salidas: 1. Derivación: La problemática no puede ser abordada por recursos de la sección de operaciones, por lo que se debe derivar a otra instancia, la cual puede ser dentro de la dirección o dentro del municipio. 2. Derivación a entidades externas, como Seguridad Providencia, Carabineros, MTT u otros.	
IDENTIFICADOR	SF008-63
Nombre:	Jefe Turno CIF - Operador – Cambio alternativa de Prioridad.
Observación:	No hay.
Los tipos de prioridad son los siguientes: - Alto - Medio - Bajo El operador tomará en cuenta sus procedimientos internos para definir qué tipo de prioridad es. Una vez seleccionada el motivo y submotivo el sistema automáticamente le asignará una prioridad según los atributos establecidos, sin embargo, el operador podrá cambiar la prioridad, con autorización del Jefe Turno CIF, en base a urgencias, demandas y a procedimientos internos que lo amerite. Lo anterior, deberá quedar registrado en el Sistema como Log, el cual podrá ser visualizado.	
IDENTIFICADOR	SF008-51
Nombre:	Telefonista – Eventos cercanos.
Observación:	No hay.



Al momento de generar la ficha, el Sistema seleccionará los eventos cercanos que han ocurrido en un lapso determinado al evento recién ingresado, y los expondrá en pantalla. El objetivo de esta funcionalidad es que el telefonista pueda distinguir si el nuevo requerimiento ingresado forma parte de un mismo evento anterior.

De ser el mismo evento que ya se ha ingresado, podrá asociar las fichas, siendo la última ingresada clasificada como hija y vinculada a un evento superior.

Los criterios para mostrar las fichas con eventos cercanos serán los siguientes:

- Evento ocurrido hace máximo 20 minutos.
- Evento ocurrido como máximo 100 metros a la redonda.

Estos datos son parametrizados.

IDENTIFICADOR	SF008-52
Nombre:	Telefonista – Integración con Central Telefónica.
Observación:	No hay.

Se debe desarrollar un módulo para la integración con la central telefónica. El objetivo es que cuando ingrese una llamada, el sistema solo la detecte y comience a registrar el proceso de forma automática.

También, el software deberá marcar en forma automática un número que estuvo en la grilla por un tiempo prolongado y que solicitó ser llamado de vuelta.

IDENTIFICADOR	SF008-53
Nombre:	Telefonista – Obtener folio
Observación:	No hay.

Puede existir la posibilidad de que el telefonista tenga que enviar urgente la ficha al operador y posteriormente seguir con el ingreso de datos del reclamante.

Para esto debe existir la posibilidad de despachar y enviar la ficha y crear un folio de respaldo.

IDENTIFICADOR	SF008-50
Nombre:	Telefonista – Histórico de llamadas
Observación:	No hay.

Al momento de ingresar una nueva llamada, el Sistema debe tener la capacidad de asociar el evento a una anteriormente registrada. El objetivo es optimizar el ingreso datos, rescatando los datos de llamadas anteriores.

El Sistema dará posibilidad, con la aprobación del Jefe de Turno CIF, derivar llamados reiterativos u otros y proceder a un protocolo de atención especial.

Se agrega campo correo electrónico para encuesta de satisfacción posterior.



IDENTIFICADOR	SF008-54
Nombre:	Telefonista -Últimas fichas creadas.
Observación:	No hay.
Visualizar de forma rápida las últimas fichas o todas las creadas por el telefonista.	

○ **Operador**

IDENTIFICADOR	SF008-55
Nombre:	Operador – Inicio de turno
Observación:	No hay.
El operador se dará de alta según despliegue asignado, pudiendo dar inicio a la sesión. De igual forma, el operador se dará de baja, lo que implica que sale de la sesión. Al final del turno debe cerrarlo. Automáticamente conocerá la(s) zona(s) asignada(s) y le permitirá ver y disponer de todos los recursos del turno según los despliegues. A cada operador se le podrá asignar diferentes templates o patrones territoriales. Además, contará con la información de los recursos fiscalizadores disponibles. Por otra parte, como recurso fiscalizador también se considerarán inspectores y otros recursos desplegados para otros servicios.	
IDENTIFICADOR	SF008-57
Nombre:	Operador – Recibe ficha según zonas
Observación:	No hay.
Las fichas caerán al operador en forma georreferenciada correspondiente a direcciones de su(s) zona(s) asignada(s).	
IDENTIFICADOR	SF008-60
Nombre:	Operador – Asigna recursos disponibles
Observación:	No hay.



Los recursos necesarios y disponibles son: recurso fiscalizador, móviles de tabla, entre otros. El operador dispondrá de todos los recursos asignados para requerimientos 1414 y SOSAFE en la comuna y estarán segmentados por área territorial. Además, podrá visualizar los recursos disponibles para otros servicios en la comuna. No mostrar los vehículos que no se encuentren en el despliegue. Debe calcular las distancias de los recursos disponibles al lugar del evento y, el tiempo. Otorgar posibilidad de asignar más de un recurso a un mismo procedimiento, liberar recursos y eliminar recursos.	
IDENTIFICADOR	SF008-65
Observación:	Fiscalizador– Inicio y Cierre de Turno
Observación:	No hay.
El fiscalizador deberá realizar su checklist y llenado de bitácora, y se dirige al lugar específico asignado. Así mismo deberá registrar estos datos al cierre del turno. Recibe una orden de trabajo y se da de alta al turno quedando disponible como recurso para que ser asignado a una ficha. Estará disponible para ser despachado por el operador en sus zonas asignadas. Al finalizar el turno deberá cerrarlo, indicando así que ya no está ese recurso disponible. También se podrá entregar una orden de trabajo a recursos fiscalizadores de otros servicios. Visualizar los recursos de otros servicios desplegados.	
IDENTIFICADOR	SF008-67
Observación:	Fiscalizador - Inicia procedimiento
Observación:	No hay.
El fiscalizador recibe una ficha con los datos y se presenta en el lugar del procedimiento para realizar su labor. Debe informar su llegada al lugar. Deberá verificar la información ingresada por telefonista y por el operador y procederá a ejecutar el procedimiento. Finalmente, deberá cerrar el procedimiento y simultáneamente, en caso que no existan tareas posteriores al procedimiento, cerrar también la ficha con su razonamiento respectivo. Ahora en el caso que producto de un procedimiento el inspector deba realizar otras tareas como asistir a la ACHS, a la comisaría, al juzgado u otros, la ficha queda abierta hasta que el jefe de turno CIF o el operador resuelva su cierre.	
IDENTIFICADOR	SF008-69
Nombre:	Fiscalizador– Genera fiscalización
Observación:	No hay.



Registra (podría ser automático) todos los antecedentes necesarios en la ficha (campos) y ve datos de procedimientos de fiscalización anteriores para una labor más eficiente.

- Ingresa atributos por submotivo, en caso de ser necesario.

Entre los que puede haber: datos de inmobiliarias, vehículos abandonados, entre otros.

Confirma datos ingresados por telefonista sobre el procedimiento: ejemplo dirección, marcar puntos de georreferencia de dirección efectiva. Si hay cambio, se ingresa la nueva información de terreno.

Ingresa razonamiento de cierre: lista.

IDENTIFICADOR	SF008-56
Nombre:	Operador – Pantalla de inicio
Observación:	Destacar botón de fin de turno.

La pantalla de inicio del operador debe ser simple y de fácil acceso, el objetivo es que pueda ingresar la información recibida por el telefonista, pueda despachar de forma rápida y complementar información adicional y, en algunos casos, cerrar ficha.

En la siguiente imagen se presenta una propuesta de la pantalla de inicio.

IDENTIFICADOR	SF008-60
Nombre:	Operador – Vehículos
Observación:	No hay.

Los recursos disponibles deben aparecer de forma rápida y bien definidos en una lista, éstos se presentarán al lado izquierdo de la pantalla.

Debe aparecer todos los inspectores y vehículos en la comuna por zona territorial, de acuerdo al despliegue del radio operador y del fiscalizador.

Debe tener la opción de visualizar los inspectores y vehículos asignados al área territorial para otros servicios.

IDENTIFICADOR	SF008-57
Nombre	Operador – Visualización de fichas
Observación:	No hay.

Las fichas se visualizarán en el centro de la pantalla, los distintos colores serán de acuerdo a la prioridad establecida. (roja – alta; amarilla – media; verde – baja).

En la parte superior de cada ficha aparecerá el submotivo al que pertenece y al medio los minutos que lleva el procedimiento y el dato de dirección. (en revisión)

Identificar ficha que corresponde a un grupo de fichas por el mismo procedimiento (fichas hijas). Puede agrupar y desagregar fichas.

IDENTIFICADOR	SF008-59
---------------	----------



	Nombre:	Operador – Detalles de una ficha
	Observación:	No hay.
Para ver los detalles de una ficha, se podrá hacer click en cualquier parte de la ficha para desplegar en el costado derecho de la pantalla todos los antecedentes de la misma.		
	IDENTIFICADOR	SF008-70
	Nombre:	Operador – Despachar un vehículo
	Observación:	No hay.
Para despachar un móvil debe ser sencillo y rápido, para esto se debe utilizar la función “drag and drop”. Para ello se podrá seleccionar un vehículo del costado izquierdo de la pantalla, y arrastrarlo hacia el interior de la ficha, quedará asignado a esta. Adicional al móvil, deben quedar anexadas las personas que van al interior del vehículo.		
	IDENTIFICADOR	SF008-71
	Nombre:	Operador – Eliminar o liberar un vehículo
	Observación:	No hay.
Una vez despachado un móvil, deberá tener la capacidad de eliminar o liberar un vehículo, las diferencias serían las siguientes: a) Eliminar: Elimina el vehículo completamente de la ficha y quedará disponible para ser despachado nuevamente. b) Liberar: El vehículo queda registrado que participó en el procedimiento, pero se necesita liberar para ser despachado nuevamente a otro procedimiento. Para acceder a cualquiera de las dos funciones, se dispondrá de un botón que identifique el vehículo que se podrá eliminar o liberar. Una vez seleccionado, se deben desplegar los siguientes datos: - Patente del vehículo - Número del vehículo - Personas que están al interior del vehículo - Punto georreferenciado del vehículo - Punto georreferenciado de la ficha en una imagen del mapa. - Botón eliminar del vehículo - Botón liberar del vehículo		
	IDENTIFICADOR	SF008-72
	Nombre:	Operador – Estados de los vehículos y los inspectores
	Observación:	No hay.



Un vehículo que está disponible para el despacho, puede cambiar su estado según los sucesos del día. Por ejemplo, que el conductor tenga que ir al baño o hay una emergencia, etc. Una vez cambiado el estado, debe quedar identificado en la lista de vehículos como que no está disponible.	
IDENTIFICADOR	SF008-58
Nombre:	Operador – Crear ficha.
Observación:	No hay.
El operador debe tener la facultad de crear una ficha similar al telefonista. Los datos solicitados deben ser los mismos que la ficha inicial, pudiendo seleccionar la prioridad del caso y clasificarlo en motivos y sub motivos.	
IDENTIFICADOR	SF008-73
Nombre:	Operador – Agregar antecedentes.
Observación:	
Se deben poder agregar antecedentes adicionales a la ficha. Los antecedentes mínimos requeridos serían los siguientes: - Fiscalizadores. - Vehículos - Texto detalle - Personas como bomberos, vecinos, carabineros, etc. - Especies como vehículos, bicicletas, luminaria, etc. - Archivos adjuntos.	
IDENTIFICADOR	SF008-61
Nombre:	Operador – Cierre de ficha.
Observación:	Incluir el razonamiento de cierre.
Al momento de cerrar una ficha se debe permitir modificar el motivo y submotivo del caso, esto significa que la ficha tendrá un motivo de ingreso y otro de cierre, de esa forma se podrá controlar la información en los reportes. Además, debe ser posible agregar un detalle al cierre de la ficha.	
IDENTIFICADOR	SF008-62
Nombre:	Operador – Compartir ficha.
Observación:	Una vez adjudicada la ficha a un operador, debe bloquearse para edición por los otros operadores.



Debe ser posible compartir una ficha entre los operadores. Existirán dos formas de compartir la ficha:

- a) Derivar la ficha: eso quiere decir que la ficha dejará de ser parte del operador y se enviará completamente a otro operador para que pueda seguir con el procedimiento.
- b) Compartir la ficha: eso quiere decir que dos o más operadores podrán agregar información a la ficha.

A continuación, mostramos una pantalla tentativa de cómo sería la función de compartir ficha.

IDENTIFICADOR	SF008-93
Nombre:	General – Buscar ficha.
Observación:	Búsquedas por dirección exacta y/o por fechas y horas.

Deben existir tres métodos de búsqueda:

- a) Folio, poder ingresar un número de folio y traer los antecedentes de la ficha.
- b) Buscar por los parámetros motivos, submotivos, fechas y zonas territoriales.
- c) Punto en el mapa: seleccionar un punto en un mapa y parametrizar los motivos, submotivos y fecha, traerá todas las fichas cercanas a un radio establecido por el usuario.

IDENTIFICADOR	SF008-63
Nombre:	General – Exportar ficha.
Observación:	No hay.

Se debe contar con la característica de exportar un conjunto de fichas listadas en excel o el contenido de una ficha en formato PDF.

El listado en excel deberá contar con los siguientes atributos:

- Folio
- Motivo
- Sub motivo
- Dirección
- Zona
- Unidad vecinal
- Fecha

Para la exportación de antecedentes deben estar todos los antecedentes completos.

ANEXO C

INTEGRACIÓN CON APLICACIONES MUNICIPALES Y EXTERNAS

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

En este anexo se describen de manera general los Web Services (WS) con los que la Solución a proponer se debe integrar, ya que se relacionará con todos estos (u otros a futuro) durante todo el proceso de fiscalización general. Deberá considerar:

- Estas integraciones las deberá realizar contra sistemas propios de la municipalidad; con sistemas de proveedores de la municipalidad y/o con otras entidades gubernamentales. Cabe destacar que será obligatorio todo desarrollo (necesario para su solución propuesta) a fin de asegurar el enviar, cargar o recibir información desde los distintos sistemas que actúan en este proceso. Ejemplo de lo anterior es: “integración a maestros de infracciones, validación de calles de la comuna, consulta estado de un rol de patentes, etc.”.
- Será obligación del proveedor, tomar los resguardos de seguridad que la Municipalidad indique a través de su política de seguridad y confidencialidad de la información (Anexo D). Esto incluye mantener canales seguros en las comunicaciones para la transferencia de información.
- Cada una de las interfaces con los sistemas antes mencionados, deberán considerar su plan de pruebas en forma independiente.
- Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá estar dispuesta a realizar las futuras integraciones que el Municipio requiera o cambios en las indicadas anteriormente. Para ello la oferta técnica debe incluir un listado de precios unitarios

A continuación, se entrega un breve detalle de estos WS para conocimiento general, entregándose mayores detalles una vez adjudicado el servicio.

1. WS CONSULTA DE MAESTROS

PROPIETARIO	Empresa proveedora externa
NOMBRE SISTEMA	Juzgados de Policía Local
OBJETIVO DEL WS	Desde el sistema de los Juzgados de Policía Local se obtendrán los maestros necesarios para el proceso de inspección (Leyes, Ordenanzas, fecha de funcionamiento, etc.) orientados a alimentar con dicha información a otros sistemas municipales tanto para los criterios de apertura de un caso, como del proceso de cierre (que podría ser diferente).
FORMA DE INTEGRAR	El Backend expondrá los Web Services de consultas para ser utilizados por las aplicaciones “Sistema de Fiscalización y Geolocalización” y “Sistema de Inspección Digital”.

USO EN EL PROCESO	a) Consultas en línea desde las aplicaciones. b) Sincronización con las bases de datos locales de las aplicaciones en los dispositivos móviles.	
MAESTROS A CONSIDERAR	Nombre Maestro	Desglose
	a) Maestro de Infracciones: Existen 3 juzgados con maestros diferentes.	1. Código 2. Unidad 3. Dirección Municipal 4. Descripción 5. Artículo 6. Ordenanza 7. Texto Citación 8. Fecha de Inscripción 9. Vigencia
	b) Maestro de Direcciones: Todas las direcciones requeridas para el proceso de Inspección se obtienen y validan desde el maestro Municipal de Direcciones a través de un servicio entregado por el Sistema de Catastro.	1. Calle 2. Número 3. Unidad Vecinal 4. Calles aledañas 5. Números aledaños 6. 660.000 propiedades para el maestro local
	c) Maestro de vehículos	Datos por definir

Adicionalmente a los maestros, desde la Inspección Digital se consume los turnos y horarios de los Juzgados de Policía Local, de tal forma de generar automáticamente las citaciones según se cursen infracciones **(WS Capa de Negocio de Gestión de Inspección)**.

2. WS DE INTEGRACIÓN CON RENTAS MUNICIPALES

PROPIETARIO	Empresa proveedora externa
NOMBRE SISTEMA	Rentas Municipales
OBJETIVO DEL WS	Para el caso de Rentas Municipales, el proceso de Inspección requiere consultar desde el sistema de Patentes Municipales el estado de una patente otorgada por el Municipio o las actividades permitidas en una dirección comercial determinada, etc. Información requerida para una eficaz fiscalización. También debe ser posible consultar un listado de patentes morosas o en condiciones de fiscalizar, de tal forma que se pueda agregar a la planificación de rutas de inspección.
FORMA DE INTEGRAR	El Backend expondrá los Web Services de consultas para ser utilizados por las aplicaciones “Sistema de Fiscalización y Geolocalización” y “Sistema de Inspección Digital”.
USO EN EL PROCESO	a) Obtener estado de patente b) Obtener actividades otorgadas c) Obtener roles candidatos por morosidad



3. WS DE INTEGRACIÓN CON SOSAFE

PROPIETARIO	Sosafe
NOMBRE SISTEMA	SOSAFE
OBJETIVO DEL WS	Frecuentemente se reciben solicitudes, alertas y reclamos a través de la plataforma pública SOSAFE. Estos datos deben ser capturados automáticamente por el sistema para crear fichas de atención y su respectivo seguimiento hasta el cierre. El Municipio tiene un convenio vigente que provee un servicio para la entrega de los datos necesarios para generar la ficha correspondiente.
FORMA DE INTEGRAR	El Backend expondrá los Web Services de consultas para ser utilizados por las aplicaciones “Sistema de Fiscalización y Geolocalización” y “Sistema de Inspección Digital”.
USO EN EL PROCESO	a) Obtener un reclamo ingresado por dicho sistema b) Obtener el motivo del reclamo

4. WS DE INTEGRACIÓN CON CENTRAL TELEFÓNICA

PROPIETARIO	Empresa proveedora externa
NOMBRE SISTEMA	Central Telefónica IP
OBJETIVO DEL WS	El sistema desarrollado debe ser capaz de capturar el número telefónico que llama, así como la fecha y hora para registrar en una nueva ficha de atención. La central provee de un servicio que entrega los datos de cuando inicia y cuando termina el llamado.
FORMA DE INTEGRAR	El Backend expondrá los Web Services de consultas para ser utilizados por las aplicaciones “Sistema de Fiscalización y Geolocalización” y “Sistema de Inspección Digital”.
USO EN EL PROCESO	a) Obtener número telefónico b) Obtener fecha y hora de llamada entrante



5. WS DE INTEGRACIÓN CON DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL VECINO (DAV)

PROPIETARIO	Municipalidad
NOMBRE SISTEMA	DAV
OBJETIVO DEL WS	Cuando el personal encargado de la DAV derive un requerimiento a cualquier dirección o departamento municipal que utilice este sistema como plataforma de gestión, los datos deben caer automáticamente a una ficha de atención y devolver los parámetros de cierre para dar respuesta a los vecinos sobre el requerimiento entregado. También se provee el servicio adecuado para el consumo de estos datos.
FORMA DE INTEGRAR	El Backend expondrá los Web Services de consultas para ser utilizados por las aplicaciones “Sistema de Fiscalización y Geolocalización” y “Sistema de Inspección Digital”.
USO EN EL PROCESO	a) Obtener un requerimiento b) Obtener el estado de un requerimiento c) Informar motivo de cierre

6. WS DE INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE ALARMAS IOT

PROPIETARIO	Empresa proveedora externa
NOMBRE SISTEMA	Proveedor que se adjudique el presente servicio
OBJETIVO DEL WS	Se debe disponibilizar un WS que reciba la información de las alarmas que provienen de los sensores IoT implementados en la comuna. Esta licitación NO considera la plataforma de administración de alarmas, solo el consumo de los datos de las alarmas reales.
FORMA DE INTEGRAR	Según requerimientos técnicos. Deberá considerar que los datos a recepcionar serán desde las alarmas: - ID_Sensor - Descripción - Detalle de alarma - Fecha - Hora - Dirección - Coordenada X - Coordenada Y Usando tecnología WS_REST en formato JSON para el set de datos (mínimo) ya señalado.
USO EN EL PROCESO	a) Recepcionar set de datos gatillados desde alarma (real)

7. WS DE INTEGRACIÓN CON REGISTRO CIVIL

La Municipalidad cuenta con un convenio de consumo de datos que permite conocer la información general de un vehículo a través del conocimiento de la PPU. Detalles de esto, será entregado una vez adjudicado el servicio.

8. RESUMEN

La siguiente tabla muestra las integraciones mínimas que debe considerar el sistema utilizando WS con tecnología REST o carga de tablas de maestros (ARCHIVO), así como la llave de relacionamiento entre los datos consumidos o cargados.

SISTEMA ORIGEN	CON QUE: SISTEMA / ENTIDAD	TECNOLOGÍA	MÉTODO DE INTEGRACIÓN
INSP DIGITAL	SISTEMA RENTAS	WS_REST	RUT
INSP DIGITAL	CATASTRO	WS_REST	NOMBRE_CALLE
INSP DIGITAL	REGISTRO CIVIL	WS_REST	PPU
INSP DIGITAL	JUZGADOS, MAESTRO DE INFRACCIONES	WS_REST	ID_ORDENANZA
INSP DIGITAL	JUZGADOS, TURNOS DE CITACIÓN	WS_REST	ID_TURNO
INSP DIGITAL	JUZGADOS, MAESTRO DE INFRACCIONES	ARCHIVO	ID_ORDENANZA
JUZGADOS	INSP DIGITAL	WS_REST	ID_INFRACCIÓN ID_ORDENANZA RUT PPU
FISCALIZACIÓN	CATASTRO	WS_REST	NOMBRE_CALLE
FISCALIZACIÓN	SOSAFE	WS_REST	ID_RECLAMO ID_MOTIVO
FISCALIZACIÓN	JUZGADOS, MAESTRO DE INFRACCIONES	WS_REST	ID_ORDENANZA
FISCALIZACIÓN	CENTRAL TELEFÓNICA	WS_REST	NÚMERO TELEFÓNICO
FISCALIZACIÓN	DAV	WS_REST	ID_REQUERIMIENTO ID_ESTADO
FISCALIZACIÓN	REGISTRO CIVIL	WS_REST	PPU
FISCALIZACIÓN	BNUP, PERMISOS EN BIEN NACIONAL DE USO PÚBLICO	WS_REST	RUT ID_CALLE
FISCALIZACIÓN	RENTAS	WS_REST	RUT
FISCALIZACIÓN	RENTAS	ARCHIVO	MOROSOS (RUT)



Providencia

Secretaría Municipal

PROVIDENCIA, 13 ABR. 2022

EX.Nº 473 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de la Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

CONSIDERANDO: 1.- El Memorándum N°4.974 de 22 de Marzo de 2022, del Encargado de Seguridad de la Información.-

2.- El Memorándum N°5.503 de 29 de Marzo de 2022, de la Administradora Municipal.-

DECRETO:

Apruébase la versión 2.1 de la POLITICA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION, cuyo texto se agrega al presente Decreto como Anexo I y se considera parte integrante de este Decreto.-

Anótese, comuníquese y archívese.-


SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL
MARIA RAQUEL DE LA HAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal


EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

CVR/MRMQ/IMYJ/vpga.-

DISTRIBUCION:

Todas las Direcciones

Archivo

Decreto en Trámite N° 1073.7



providencia

“Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información”

Decreto EX N°

473

Fecha:

13 ABR. 2022

VERSIÓN	2.1
FECHA	24 DE FEBRERO DE 2022

1	Introducción.....	2
2	Objetivo	2
3	Alcance	3
4	Definición de Términos.....	3
5	Descripción	4
5.1	Declaración de la Organización	4
5.2	Seguridad de activos de información.....	4
5.2.1	Riesgos y vulnerabilidades.....	4
5.2.2	Cuidado de la información confidencial	5
5.2.3	Seguridad en el acceso a la información digital.....	6
5.3	Seguridad de la Infraestructura informática	6
5.3.1	Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas TI	7
5.4	Gestión de incidentes de seguridad	8
5.4.1	Planes de contingencia.....	8
5.5	Gestión de la continuidad de negocio.....	9
5.6	Gestión del cumplimiento normativo.....	9
6	Responsabilidades	9
6.1	Encargado de Seguridad de la Información	9
6.2	Comité de Seguridad de la Información	9
6.3	Responsabilidades del Encargado de Seguridad	10
6.4	Responsabilidades generales de funcionarios y proveedores	10
6.5	Roles y responsabilidades específicos	11
6.5.1	Dirección de Tecnología y Gestión Digital.....	11
6.5.2	Directivos.....	11
6.5.3	Dirección de Personas y DIDECO	12
6.5.4	Usuarios de sistemas de información.....	12
7	Normativa Legal y Reglamentaria	12
8	Difusión y Revisión	13
9	Historial de Cambios.....	13

1 Introducción

La masificación de tecnologías de información en todas las industrias y ámbitos del quehacer, junto con un crecimiento exponencial de los volúmenes de datos que se almacenan y transmiten, hacen imprescindible a todas las instituciones tomar los resguardos necesarios para asegurar la información y su adecuado uso. Así, la seguridad de la información y la protección de los datos personales constituyen uno de los mayores desafíos actuales. En tal grado es su importancia, que el año 2018 se consagró su cautela a nivel Constitucional, insertándolo en el artículo 19º numeral 4.

Esto adquiere especial relevancia cuando es un órgano público el que debe resguardar la información que recibe, almacena y produce, puesto que toda su actividad se despliega en beneficio de las personas y en aras del bien común.

Por consiguiente, reconociendo la trascendencia del tema y el imperativo constitucional, la Municipalidad de Providencia ha desarrollado la "Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información" que aquí se presenta.

En esencia, se establecen lineamientos y principios; se definen roles y responsabilidades; se crea un Comité de Seguridad Permanente y se determina un Plan de Contingencia, entre otros.

Así, se instaura un instrumento fundamental con pautas claras, que permitirá a la Municipalidad tutelar de mejor forma los derechos de las personas, y continuar ciñéndose al marco normativo vigente.

2 Objetivo

Como ya se ha establecido previamente, el objetivo de esta política es propender a gestionar la seguridad de la información como un imperativo. Por ende, se deberá velar por su cumplimiento, como también por el cumplimiento de las políticas complementarias, normativas, reglamentos, procedimientos, manuales, instructivos, guías y otros documentos que emanen de ella, además de toda Ley relacionada a la materia de Seguridad y Confidencialidad de la Información, las buenas prácticas y normativas aplicables para este efecto.

En el entendido de que siempre existirán riesgos identificables, los cuales pueden ser eliminados o mitigados, la institución se compromete a gestionar la seguridad de la información, como un proceso continuo en el tiempo, tendiente a homogeneizar los criterios de seguridad y preservar sus activos de información, en cuanto a:

1. **Integridad:** La información estará correcta y sin grado de corrupción alguno.
2. **Confidencialidad:** La información reservada o secreta estará debidamente protegida, permitiendo el acceso solamente a las personas autorizadas.
3. **Disponibilidad:** La información estará disponible y accesible en forma oportuna cuando sea requerida por aquellas personas debidamente autorizadas.

Con el fin de establecer los niveles de seguridad y medidas adecuadas, se aplicarán continuamente las metodologías y técnicas estándares desarrolladas para estas materias, introduciendo un ciclo de mejora continua sostenible en el tiempo. En consecuencia, la PSI se actualizará permanente de acuerdo a los lineamientos de la Organización y su evolución, con al menos una actualización cada dos años desde el momento de su publicación.

3 Alcance

La política es aplicable a todos los activos de información de la Municipalidad que incluyen: procesos, sistemas, aplicaciones, software, equipamiento computacional y no computacional, instalaciones físicas, y adicionalmente aplicará a los funcionarios municipales, independiente de su condición contractual (planta, contrata, honorario, practicante u otro) y trabajadores de otras empresas que presenten servicios a las Municipalidad, siendo las jefaturas del Municipio responsables de propender el cumplimiento.

Esta política, incluirá los alcances de cumplimiento, tomando en consideración las recomendaciones normativas del DS N° 83 de 2004, Decreto Supremo que establece la norma técnica para los órganos de la Administración del Estado, sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos; y además los señalados en el artículo 3°, inciso segundo de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4 Definición de Términos

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

- **Activo de Información:** todo recurso y/o elemento relevante en la generación, distribución, visualización, almacenamiento y recuperación de información que tiene un valor sustancial para la Municipalidad de Providencia y, por lo tanto, debe protegerse. Se distinguen cuatro niveles:
 - La información propiamente tal, que puede ser estructurada, no estructurada y en múltiples formatos: impresa, escrita, digital, audio, video u otros.
 - Las instalaciones y equipos, computacionales o no, que la soportan.
 - Los procesos internos que generan y manipulan información.
 - Las personas que hacen uso o generan la información.
- **Riesgo:** la probabilidad de ocurrencia de un evento que produce algún nivel de daño. Se mide combinando la probabilidad de ocurrencia y su impacto.
- **Amenaza:** Acción de personas o programas que constituyen una posible causa de riesgo o perjuicio para los sistemas de información, sean físicos o digitales.
- **Vulnerabilidad:** debilidad de un activo o grupo de ellos, que podría permitir materializar una o más amenazas.
- **Seguridad de la Información:** conjunto de medidas que adopta una Organización para resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de datos. No debe confundirse con seguridad informática, cuyo alcance se limita a los sistemas tecnológicos.
- **Contramedida:** representa todas las acciones que se implementan para prevenir la amenaza.
- **TI:** Tecnologías de la Información

5 Descripción

5.1 Declaración de la Organización

La Municipalidad de Providencia (en adelante "la Municipalidad"), mantendrá una Política de Seguridad de la Información (en adelante, "PSI") que aúne todos los esfuerzos institucionales en tal sentido, con el fin de disminuir riesgos y evitar incidentes que pudieran traducirse en pérdidas de información, económicas y de imagen para la Municipalidad, así como infracciones regulatorias o vulneraciones de derechos y perjuicios a los ciudadanos. Esta política sustentará los siguientes principios:

- Asegurar prácticas tendientes a cautelar la integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información administrada en todos los ámbitos de gestión municipal, propendiendo así a mantener la continuidad de los servicios que entrega la Institución.
- Mantener políticas, normativas y procedimientos de seguridad de información actualizados.
- Comprometer e involucrar a todo el personal municipal de la Municipalidad y sus proveedores, a la correcta difusión, implementación y cumplimiento de esta política.
- Promover una cultura organizacional orientada a la seguridad de la información.

5.2 Seguridad de activos de información

Los activos de información deben tener un dueño (Ver punto 6.4, letra (a)) responsable de identificar, registrar, clasificar y valorizar el activo, según su impacto en los objetivos municipales. Esta información será vital para la implementación del Plan de continuidad Operacional. Asimismo, debe definir los roles que pueden acceder al activo y sus niveles de autorización sobre el mismo.

Para aquellos activos considerados de alta criticidad, se debe mantener un análisis periódico de las amenazas y/o vulnerabilidades que puedan aparecer, así como la evaluación del riesgo y gestionar la mitigación o eliminación de los mismos.

Las gestiones que se deben realizar sobre los activos de información son:

1. **Inventario de los Activos.** Debe existir un registro general de todos los activos asociados a la información institucional, los que deben ser revisados y actualizados en forma periódica por quien corresponda, de acuerdo a la reglamentación vigente en la Municipalidad.
2. **Clasificación de la Información.** La información debe ser clasificada y etiquetada de acuerdo a su valor, requisitos legales y grado crítico para la Municipalidad.
3. **Generar y administrar los Protocolos,** como acciones conducentes a optimizar y actualizar las tareas cotidianas.

5.2.1 Riesgos y vulnerabilidades

Algunos de los riesgos y vulnerabilidades más comunes, y que deben ser gestionados por los responsables respectivos, son los siguientes:

- **Asociados a Sistemas tecnológicos:**
 - Cambios no controlados en el sistema
 - Adulteración de los registros del sistema, modificación no autorizada
 - Adulteración de los registros de actividades del operador y del administrador del sistema
 - Sistema de información y/o infraestructura TI vulnerable
 - Desarrollo inseguro de sistemas

- Incorrecta actualización o versionamiento de los sistemas
- Uso desprotegido de datos sensibles en pruebas.
- Acceso no autorizado.
- **Asociados a información digital o en soporte de papel:**
 - Manipulación indebida de información
 - Acceso no autorizado a la información
 - Pérdida, daño o deterioro del medio de Información
- **Asociados a personas:**
 - Fuga de información confidencial, por error o desconocimiento
 - Incorrecta asignación de funciones, lo que podría causar un mal uso de la información a su cargo
 - Conocimiento insuficiente de las responsabilidades y correcto uso de los activos de información a cargo
 - Capacitación insuficiente en seguridad de la información
 - Transgresión a las políticas de seguridad de la información por parte del funcionario
 - Acceso no autorizado a activos de información de personas desvinculadas de la institución. Robo de equipos, medios y/o documentos.
 - No devolución de dispositivos y/o activos de información a la institución una vez terminada la relación laboral
 - Uso de contraseñas inseguras y fáciles de deducir
- **Asociados a Equipos tecnológicos**
 - Daño por amenazas ambientales. Acceso no autorizado
 - Robo, daño o pérdida del equipo fuera de las dependencias de la institución
 - Eliminación insegura de la información contenida en el equipo
 - Contaminación con malwares
 - Instalación no autorizada de Software

5.2.2 Cuidado de la información confidencial

Respecto de los cuidados generales de protección de datos y de la información, y que aplican tanto a la información existente en formato digital como también en soporte de papel, las definiciones serán las siguientes:

1. La información de la Municipalidad debe ser protegida con controles acordes a la categoría de clasificación asignada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, independientemente del medio en que se almacene o transporte. Esto se aplicará a todas las acciones y medios de almacenamiento y transporte de información confidencial.
2. Los documentos confidenciales deben ser protegidos de cualquier tipo de lectura casual, por ende, si son documentos físicos deben quedar almacenados en muebles con llave; los funcionarios que porten estos documentos confidenciales fuera de la oficina deben maximizar el cuidado para no extraviarlos o exponer su contenido.
3. La información confidencial enviada por correo interno o externo, debe ir en sobre sellado y con la frase "Sólo para ser abierto por el Destinatario".
4. El servicio de correo utilizado debe permitir el rastreo de la carta o paquete.
5. El método de distribución de información confidencial, o de uso interno, debe permitir que exista un acuse de recibo formal, por parte del destinatario.
6. Previo a enviar a un tercero un documento confidencial, o de uso interno, el emisor y el receptor deben firmar un Acuerdo de No-Divulgación de Información.
7. La Municipalidad protege la información confidencial que ha sido confiada por terceros. Los funcionarios tienen la obligación de no divulgar dicha información, a menos que el originador entregue una autorización por escrito, o exista un requerimiento legal.
8. Se debe evitar la discusión de información confidencial o privada por vía telefónica pública. Si se hace, se debe procurar tratar los temas en forma general y sin mencionar datos confidenciales.
9. No se debe discutir información confidencial o privada usando el altavoz del aparato telefónico o usando teléfonos inalámbricos o celulares.

10. Si los funcionarios de la Municipalidad viajan en transporte público colectivo, no deben llevar consigo información confidencial municipal. En caso de que esto sea estrictamente necesario, la Municipalidad proveerá un medio de transporte seguro.
11. La información confidencial no debe ser expuesta, leída o discutida en aviones, restaurantes, transporte colectivo u otros sitios públicos.
12. Todos los funcionarios que porten información confidencial en dispositivos portátiles, deben almacenarla cifrada, proteger el acceso lógico a la información o proteger el acceso físico al dispositivo.
13. Si se viaja en bus o avión, el dispositivo portátil debe ir como equipaje de mano, siempre bajo la supervisión del usuario, y no en el compartimiento de equipaje.
14. Cuando una empresa externa, un consultor o contratista se desvincula de la Municipalidad, no puede llevar consigo la información confidencial, o de uso interno a la cual ha tenido acceso.
15. Cuando un funcionario se desvincula de la Municipalidad, no debe llevar consigo información confidencial o de uso interno de la institución.
16. La divulgación voluntaria o involuntaria de información confidencial de la Municipalidad, o que atente contra la Ley de Protección de Datos Personales podría llevar a acciones disciplinarias y/o la respectiva denuncia a la autoridad competente.

5.2.3 Seguridad en el acceso a la información digital

Los detalles operativos tocantes al acceso a información en formato digital, se encuentran en la "Política de Control de Acceso, Identificación y Autenticación (N02)", la cual se sujeta específicamente al DS N°83 del año 2004 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en su artículo N°28.

No obstante, en forma adicional a lo indicado en dicho documento, deberán implementarse mecanismos de bloqueo automático en las estaciones de trabajo que están desatendidas por un plazo prudente que evite o minimice la acción de un tercero. Asimismo, los usuarios serán responsables de mantener sus zonas de trabajo limpias, evitando que terceros puedan acceder a información confidencial.

Para las personas que utilicen teléfonos celulares entregados por la Municipalidad o configuren sus propios equipos con cuentas de la Municipalidad, deberán adherir a las políticas de seguridad acá establecidas y la "Política de uso de equipos y medios portátiles (N05)".

5.3 Seguridad de la Infraestructura informática

Para servicios de terceros que manejan activos de información será obligatorio contar con acuerdos de confidencialidad, niveles de servicio y disponibilidad comprometidos, asimismo su monitoreo y revisión permanente por parte de la Municipalidad. Además de lo anterior, todo proveedor de tecnología y/o transporte de equipamiento, debe conocer y cumplir con estas políticas de seguridad de la información en su totalidad, debiendo justificar sólidamente cualquier excepción necesaria a través de medios formales al encargado de seguridad tecnológica de la Municipalidad.

Para garantizar un óptimo cumplimiento de las políticas de seguridad, se definirán los siguientes instructivos complementarios, que permitirán clarificar a los usuarios lo que se entiende como conductas adecuadas o inadecuadas, así como sus niveles de responsabilidad personal en el no cumplimiento u omisión.

1. N01 - Uso de Infraestructura informática.
2. N02 - Control de acceso, identificación y autenticación.
3. N03 - Utilización de correo electrónico.
4. N04 - Utilización del servicio de internet.
5. N05 - Política de uso aceptable de equipos y/o medios portátiles asignados por la Municipalidad.
6. N06 - Utilización de Accesos Remotos para teletrabajo (VPN).
7. N07 - Uso de Recursos Compartidos.

El cumplimiento de estas políticas de seguridad requiere que se sigan protocolos formales de operación. Estos protocolos deben ser estructurados y descritos en detalle en procedimientos operativos.

Los procedimientos operativos deben estar documentados, actualizados y ser conocidos por los involucrados. Las responsabilidades deben estar individualizadas y con una adecuada segregación de funciones que impida cambios no autorizados o hacer mal uso de los activos de información.

Los procedimientos operativos serán los siguientes:

1. P01 - Creación de usuarios.
2. P02 - Eliminación o inactivación de usuarios.
3. P03 - Solicitud de instalación de software adicional al estándar.
4. P04 - Atención de usuarios.
5. P05 - Acceso al o los sistemas de información y/o gestión documental.
6. P06 - Traslado de información de usuarios.
7. P07 - Respaldo de información de usuarios.
8. P08 - Creación de accesos VPN para teletrabajo.

Además, deberán existir adecuados controles para hacer cambios en los sistemas y plataformas tecnológicas que impidan modificaciones no autorizadas o erróneas, que afecten la integridad de la información. Para ello deben existir los siguientes procedimientos:

9. P09 - Paso a producción y/o Control de Cambios.
10. P10 - Mantenimiento de sistemas aplicativos y/o infraestructura. (Incluido en P09)
11. P11 - Creación de reglas en Firewall, Switches, Servidores Web y otros.

Y para los activos tecnológicos y sus movimientos:

12. P12 - Incorporación, desvinculación, traslado y baja de Activos Tecnológicos.

En la constante implementación de mejoras, el Comité de Seguridad puede aprobar nuevas políticas complementarias y/o procedimientos operativos, los cuales serán debidamente difundidas y publicadas para su cumplimiento.

5.3.1 Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas TI

1. Todo nuevo sistema de información deberá contar con controles de seguridad que eviten acceso no autorizado, pérdida o corrupción de información según la "Política de Control de Acceso, Identificación y Autenticación (N02)".
2. La información sensible debe disponer de controles criptográficos, siempre que tecnológica y operativamente sea posible. Las excepciones deben ser debidamente informadas al Comité de Seguridad a través del Encargado de Seguridad de la Información.
3. Los datos de prueba deben ser cuidadosamente tratados y en lo posible enmascarados para evitar acceso de terceros a datos reales que se encuentran en producción.
4. Los programas fuentes que dan origen a los sistemas deben contar con mecanismos robustos de protección y resguardo que impidan su pérdida, daño o copia no autorizada.
5. Los sistemas y plataformas periódicamente deben ser sometidos a pruebas de vulnerabilidades que permitan revelarlas y ejecutar planes de acción para mitigarlas. Cualquier prueba de explotación de vulnerabilidades debe ser supervisada y autorizada por el encargado de seguridad de la información e informada al Comité de Seguridad de la Municipalidad especificando los riesgos y el alcance posible de éstos. La realización de pruebas de explotación de vulnerabilidades o escaneo de las redes sin autorización podrá constituir una violación al principio de probidad administrativa, y será sancionada en conformidad a lo dispuesto en la Ley N°18.883,

sobre estatuto administrativo municipal. Lo anterior es sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que corresponda.

5.4 Gestión de incidentes de seguridad

Los eventos e incidentes de seguridad detectados, deberán ser registrados y comunicados a los responsables para su atención y resolución en el menor plazo posible. Asimismo, las debilidades y vulnerabilidades conocidas en los sistemas y plataformas, deberán ser informadas al Encargado de Seguridad y al dueño de la información que pudiera ser afectado.

Deberán existir procedimientos conocidos para la detección, atención y resolución de los eventos e incidentes de seguridad junto con un mecanismo que permita recopilar información relacionada para los análisis y mejoras respectivas.

5.4.1 Planes de contingencia.

Las medidas del plan de contingencia están sujetas al estatuto administrativo de la Municipalidad de Providencia y, por ende, las medidas o sanciones en caso de incidente, serán decididas según el Estatuto vigente.

El plan de contingencia se llevará a cabo según los siguientes pasos:

1. **Reporte de eventos de seguridad:** Cualquiera sea el incidente ocurrido que infrinja la política o se considere una falla de infraestructura, debe ser reportado inmediatamente al Encargado de Seguridad de la Información a través del formulario dispuesto para estas situaciones en la intranet municipal y/o el correo institucional dedicado a recolectar estos reportes. Posteriormente, el caso será discutido con la Comisión para tomar las medidas pertinentes. El encargado de Seguridad deberá reportar los antecedentes recopilados a la Dirección responsable para la gestión correctiva necesaria.
2. **Recopilación de evidencia:** En el caso de que el incidente ocurra en un sistema informático, la Dirección de Tecnología y Gestión Digital debe poner en marcha los procedimientos necesarios para poder revisar las acciones realizadas en el sistema vulnerado, con el fin de recopilar información necesaria para ser usada como evidencia del incidente.
3. **Documentar Eventos de Seguridad.** De acuerdo a la información entregada por quien denuncie y la evidencia recopilada, se procede a tomar una decisión por parte del comité respecto al procedimiento que se debe seguir, la cual será determinada por simple mayoría. Luego de lo anterior, se debe registrar formalmente lo ocurrido, incluyendo todos los antecedentes reunidos y la decisión final, a través del formulario correspondiente.
4. **Pruebas de Vulnerabilidades.** En caso de que el incidente involucre sistemas informáticos, se deberá realizar por parte de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, los procedimientos necesarios para evaluar la vulnerabilidad y desarrollar un protocolo en caso de ser necesario.
5. **Generar y administrar los Protocolos:** En relación al incidente ocurrido, se deben revisar los protocolos existentes y actualizarlos para evitar una recurrencia de este tipo de incidentes o crear un procedimiento, en caso de que no exista actualmente.
6. **Caso de pérdida de información:** En caso que el incidente genere pérdidas de cualquier tipo de información, se debe comunicar inmediatamente a los directores de la Municipalidad de Providencia, al (a la) alcalde(sa) en ejercicio, y a cualquier persona a la cual dicha falla pueda afectar directamente.

5.5 Gestión de la continuidad de negocio

Una vez al año se deberán mantener y evaluar los planes de continuidad de negocio y de recuperación de desastres que permitan restaurar la continuidad y disponibilidad de los activos de información considerados críticos. Junto con lo anterior, evaluar anualmente sus riesgos. Esto es exigible a proveedores de plataformas y sistemas de misión crítica para la Municipalidad.

5.6 Gestión del cumplimiento normativo

La PSI, adhiere al marco normativo que regulan las leyes chilenas en esta materia y todas las disposiciones legales relativas al manejo y resguardo de datos personales, persistencia en el tiempo de ciertos datos que indique la normativa, documentos electrónicos, firma digital y propiedad intelectual.

La Municipalidad deberá realizar auditorías periódicas y selectivas, a cualquiera de sus activos de información y cooperar activamente con los organismos estatales pertinentes en cuanto a auditorías externas se oficialicen. Sin perjuicio de lo anterior, la Municipalidad tomará los resguardos necesarios para evitar que la información pueda ser expuesta a un mal uso o se genere interrupción en los sistemas y procesos de negocio.

En el caso de los funcionarios que trabajen con información sensible o tengan acceso a ella, es necesario crear cláusulas de confidencialidad en los contratos, ya que podrían hacer mal uso de la información, de manera voluntaria o involuntaria.

6 Responsabilidades

6.1 Encargado de Seguridad de la Información

Se define al Encargado de Seguridad de la Información, como el funcionario municipal responsable de mantener actualizada la PSI, monitorear su aplicación, promover su difusión y proponer mejoras.

6.2 Comité de Seguridad de la Información

Se define un Comité de Seguridad de la Información (desde ahora, "Comité"), que será una instancia permanente conformada por un titular y su respectivo suplente:

- a) Encargado/a de Seguridad de la Información.
- b) Administrador/a Municipal o quien éste/a designe como suplente.
- c) Director/a de Control o quien éste/a designe como suplente.
- d) Director/a de Tecnología y Gestión Digital o quien éste/a designe como suplente.
- e) Director/a de Jurídica o quien éste/a designe como suplente.

Las responsabilidades del Comité serán:

- a) Aprobar las Políticas de Seguridad de la información, velar por su cumplimiento, difusión y mejoras.
- b) Pronunciarse y aprobar todas las resoluciones en aspectos de Seguridad, que sean de alcance estratégico y transversal a la Municipalidad.

El Comité se reunirá regularmente en forma trimestral para revisar el funcionamiento general de la PSI, analizar posibles incidentes del período y revisar otras materias relativas a la Seguridad de la Información, según necesidad.

Deberá existir un suplente para cada uno de los miembros integrantes del Comité, que lo reemplazará en sus funciones con derecho a voz y voto para aquellos casos en que el titular se encuentre impedido de participar en alguna reunión. Los suplentes podrán asistir a las reuniones, conjuntamente con su respectivo titular, pero en este caso, sólo tendrán derecho a voz. Esta designación deberá constar en acta de sesión.

En caso que ocurra algún incidente en relación a la información, el Encargado de Seguridad debe gestionar las medidas de mitigación necesarias y luego informar de lo acontecido a los miembros de Comité, pudiendo para ello, de ser necesario, citar a sesión extraordinaria, de tal forma que se pueda tomar decisiones tendientes a evitar eventos futuros de la misma naturaleza.

6.3 Responsabilidades del Encargado de Seguridad

Sin perjuicio de lo ya indicado en secciones anteriores, las responsabilidades del Encargado de Seguridad serán las siguientes:

- a) Definir los controles necesarios para revisar el cumplimiento de la PSI.
- b) Revisar y mantener actualizada la PSI, según los requerimientos de la municipalidad.
- c) Velar por la implementación de los procesos y procedimientos de seguridad.
- d) Monitorear el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- e) Generar capacitaciones para los funcionarios municipales en temas relativos a Seguridad de Información.
- f) Asesorar a la alcaldesa de la Municipalidad en las materias relativas a seguridad de los documentos electrónicos.
- g) Coordinar la respuesta ante incidentes de seguridad de la información, manteniendo un registro actualizado de éstos.
- h) Establecer puntos de enlace con encargados de seguridad de otros organismos públicos y especialistas externos que le permitan estar al tanto de las tendencias, normas y métodos de seguridad pertinentes.
- i) Mantener un inventario actualizado de los Activos de Información, en conjunto con los dueños de la información.
- j) Proponer mejoras al Comité, organizar periódicamente sus sesiones y dar seguimiento a los planes de acción que se deriven.
- k) Actuar como secretario en las sesiones de Comité y tomar nota de acuerdos y temas relevantes, generando las actas respectivas y posteriormente enviarlas a cada integrante para su aprobación.

6.4 Responsabilidades generales de funcionarios y proveedores

Se definen los siguientes roles respecto de los activos de información:

- a) **Dueño de la información:** persona responsable de un activo de información (o grupo), que incluye su valorización, clasificación y definiciones en torno a la protección, autorización y uso de la información.
- b) **Administrador de la información:** persona encargada de resguardar la información y administrar las definiciones establecidas por el dueño de la información.
- c) **Usuario de la información:** persona que tiene acceso a la información según los niveles de autorización definidos por el dueño de la información.

Todos los funcionarios de la Municipalidad deberán cooperar, contribuir y cumplir permanentemente con la PSI, así como denunciar las infracciones bajo los canales municipales establecidos. También es deber de cada funcionario municipal, preocuparse

de conocer y comprender el contenido de todas las disposiciones que en materia de Seguridad de la Información se oficialicen por parte de la Municipalidad.

Respecto del personal externo que presta servicios a la Municipalidad, se le dará a conocer y se hará exigible el cumplimiento de la PSI, en lo que sea atinente a sus labores, incluyendo en todos los contratos cláusulas para asegurar el cumplimiento.

Todos los funcionarios municipales que manipulen o accedan a activos de información de la Municipalidad deben firmar acuerdo de confidencialidad y responsabilidad en el uso de la información. Así mismo se debe mantener un programa de difusión y capacitación permanente a los funcionarios en los temas de Seguridad de la Información.

El incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información por parte de los funcionarios, dará lugar a la aplicación de medidas administrativas, disciplinarias, civiles o penales a las que haya lugar.

Los funcionarios que cambien de funciones o asuman nuevos roles o cargos, deberán ser actualizados en cuanto al acceso y autorización a los activos de información según sus nuevas funciones. En caso de ausencias prolongadas de los funcionarios, deberán ser suspendidos en sus accesos a los activos de información. Por último, los funcionarios que cesen sus contratos con la Municipalidad deberán ser revocados en todos sus accesos a los activos de información según los procedimientos implementados para dichos propósitos.

6.5 Roles y responsabilidades específicos

Por último, se detallan las siguientes responsabilidades específicas, con el propósito de cumplir los objetivos de la PSI:

6.5.1 Dirección de Tecnología y Gestión Digital

- a) Velar por el cumplimiento de esta política y los 3 principios mencionados en el inicio: integridad, Confidencialidad y Disponibilidad. (Ver punto V, inciso 1)
- b) Responder a los avisos de incorporación o desvinculación de funcionarios de la Municipalidad de Providencia, para mantener actualizados accesos y permisos a los sistemas.
- c) Proporcionar y recibir información respecto a los activos de información, con el fin de mantener el inventario de activos actualizado.
- d) Mantener actualizado el registro de permisos de accesos a cada sistema de información.

6.5.2 Directivos

- a) Velar por el cumplimiento de los puntos indicados en la presente política según sus atribuciones y facultades.
- b) Promover un ambiente de buenas prácticas con respecto a sistemas de la información en sus áreas.
- c) Concientizar a los trabajadores respecto de sus responsabilidades, en materias de seguridad de la información.
- d) Orientar a los funcionarios al cumplimiento de la PSI.
- e) Informar al encargado de seguridad de la información sobre las Bases de Datos de sus respectivas direcciones y jefaturas, avisando si estas incluyen o no información sensible.
- f) Mantener actualizada la información de sus bases de datos.
- g) Administrar el uso de los Sistemas de Información relacionados con su negocio.
- h) Autorizar o Denegar los permisos a las Bases de Datos de sus respectivas unidades, informando a la Dirección de Tecnología y Gestión Digital cuando sea necesario.

6.5.3 Dirección de Personas y DIDECO

Además de lo contemplado en el punto 6.5.2 del presente documento, es responsabilidad de las Direcciones de Personas y de Desarrollo Comunitario (DIDECO) notificar de forma consolidada y oportuna a la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, sobre las vinculaciones y desvinculaciones del personal de cada área de la Municipalidad integrando esta actividad como parte importante de sus procedimientos de operación.

6.5.4 Usuarios de sistemas de información

Todos los funcionarios usuarios de Sistemas de Información Municipales, ya sean de planta, contrata u honorarios, estarán afectos a lo establecido en esta política debiendo asegurar su estricto cumplimiento. Además, los usuarios deben velar por el cumplimiento de los tres principios mencionados al inicio de la política: Integridad, Confidencialidad y Disponibilidad, alertando de manera oportuna y adecuada, cualquier incidente que atente contra la seguridad de la información.

7 Normativa Legal y Reglamentaria

El marco normativo sobre el cual descansa la presente política está compuesto por las siguientes leyes, decretos e instrucciones:

- Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.
- Ley N°19.553 que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica.
- Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.
- Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública.
- Ley N° 19.223 tipifica figuras penales relativas a la informática.
- Ley N° 19.880 establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 21.096, consagra el derecho a protección de los datos personales.
- Decreto Supremo N° 83 de 2005, aprueba norma técnica para los órganos de la administración del estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.
- Decreto Supremo N° 93 de 2006, norma técnica para la adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos perjudiciales de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en las casillas electrónicas de los órganos de la administración del estado y de sus funcionarios.
- Decreto Supremo N°181 Aprueba reglamento de Ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma.
- Decreto Supremo N° 14 de 2014 modifica decreto N° 181, de 2002, que aprueba reglamento de la ley 19. 799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma, y deroga los decretos que indica.
- Decreto Supremo N°158 de 2007. Modifica D.S. N° 81 sobre norma técnica para la interoperabilidad de los documentos electrónicos.
- Instrucción General N°2, mayo de 2009, del Consejo para la Transparencia: Designación de Enlaces con el Consejo para la Transparencia.
- Instrucción General N°3, mayo de 2009, del Consejo para la Transparencia: Índice de Actos o Documentos calificados como secretos o reservados.

8 Difusión y Revisión

La difusión de esta política, se realizará mediante correo electrónico a todo el personal de la Municipalidad y terceros relacionados directamente, además quedará a disposición en el sitio Web de la Municipalidad para facilitar el acceso y su conocimiento. Junto a lo anterior, se realizarán capacitaciones a las personas que sean contratadas por la municipalidad.

La revisión se realizará durante las reuniones del Comité de Seguridad de la Información, sin embargo, en el caso de circunstancias excepcionales, la política podrá ser revisada y modificada con la aprobación del Comité.

9 Historial de Cambios

Versión	Fecha	Cambio	Responsable / Dirección
0	25-Oct-2018	- Creación del Documento	Felipe Frez / Administración Municipal.
1.0	25-May-2019	- Modificaciones menores.	Felipe Frez / Administración Municipal
2.0	24-Feb-2021	- Incorpora mayor detalle en políticas de seguridad, roles y responsabilidades. - Reestructuración general del documento	Juan Carlos Lillo M. / Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
2.1	24-Feb-2022	- Cambio de estructura que se solicita en el Decreto EX N°1 sin fecha del año 2021 de la Dirección de Control	Juan Carlos Lillo M. / Dirección de Tecnología y Gestión Digital.



ANEXO E

FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DE LOS SISTEMAS LICITADOS

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL PARA LOS SISTEMAS DE FISCALIZACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

En este anexo son señalados los módulos y las funcionalidades que serán exigibles en el sistema. Cabe destacar que estos se clasifican en **3 prioridades**, las cuales se diferencian en **prioridad 1** como requisito de admisibilidad y **prioridades 2 y 3** en su orden de implementación. **Para un mayor detalle de dichas prioridades, ver el punto 7.5.1 de las Bases Técnicas.**

A su vez, la siguiente tabla contiene una columna de referencia respecto del mismo requerimiento contra otros documentos que conforman las Bases de Licitación, tal como pueden serlo: “Bases Técnicas u Otros Anexos”, en donde es posible contar con mayor detalle.

REFERENCIA	Nº	FUNCIONALIDADES O MÓDULOS	PRIORIDAD	ADMISIBILIDAD TÉCNICA
Sistema SF001 Bases Técnicas: - puntos 7.5.4 y 12.5. Anexo A: - puntos 1.5.1 – 1.5.2 y 1.6 Anexo C: - punto 1	1	Parámetros de configuración	2	
	2	Lectura e ingreso de Maestro de Infracciones	2	
Administración de Usuarios SF002 Anexo B: - Req. Funcionales (tabla SF002)	3	Autenticación; Ingreso de Usuario y contraseña	2	
	4	Recuperación de Contraseña	3	
	5	Almacenamiento de contraseña encriptada	2	
	6	Ingreso de datos personales	2	
	7	Asignación de perfiles de usuario	3	
	8	Asignación de Unidad Municipal (o diferentes organizaciones o dominios)	2	
	9	Creación; Modificación; Eliminación	2	
	10	Historial de perfiles asociados a los funcionarios (Cambio en tareas encomendadas)	3	
	11	Personalización de privilegios para el usuario (Capacidad de quitar accesos parciales, solo lectura, etc)	2	
Administración de Perfiles SF003	12	Ingreso de Perfiles	3	
	13	Asignación de privilegios a perfiles (Que se asignarán por defecto para iniciar)	3	
Administración de Privilegios SF004	14	Ingreso de Privilegios: Edición, escritura, lectura, eliminación	2	



	15	Privilegios por módulo y/o funcionalidad	3	
Unidades Municipales SF005 Anexo A: - punto 1.1	16	Administración de Unidades Municipales (Direcciones, departamentos, etc) (o diferentes organizaciones o dominios)	2	
	17	Segregación de datos según Unidad Municipal	2	
	18	Ver mapa de Providencia (Con mapa que utilice la empresa como versión inicial)	1	Sí
Georreferencia SF006 Bases Técnicas: - puntos 7.5.4 y 12.5. Anexo A: - puntos 1.2 y 1.5.1 Anexo C: - punto 1	19	Validación de direcciones con georreferencia (Integración con direcciones oficiales de la Municipalidad)	2	
	20	Visualización de móviles en tiempo real en mapa de Providencia (Control de Flota)	1	Sí
	21	Visualización de móviles en tiempo real según Unidad Municipal y según tipo	2	
	22	Capacidad de visualizar información por capas para análisis visual	1	Sí
	23	Visualización de requerimientos en el mapa de Providencia	1	Sí
	24	Ingreso de datos y visualización de capa de información de diferentes puntos de interés: (Según tipo; Edificios, Árboles, Etc.)	2	
	25	Visualización de varias capas de información simultáneamente	2	
	26	Visualización de mapas de calor (Destacando áreas de acumulación de objetos y/o eventos)	3	
	27	Entrega de privilegios de visualización de capas de información a otras Unidades Municipales (Compartir información)	3	
	28	Creación de geocercas para administración por sectores; Unidades vecinales, territoriales, etc	2	
	29	Informe de status de GPS móviles municipales (ADM)	3	
	30	Bitácora de vehículos. (Historial, kilometraje, estado, reparación, etc)	3	
	31	Asignación de vehículo a otras Unidades Municipales (Inactivación local)	3	
	32	Alerta de vehículo que se aleja de su ruta programada y/o que pasa por una geocerca	3	
	33	Alerta de exceso de velocidad de móviles	3	
	34	Módulo de reportes y consultas; Exportación de datos a Excel	3	



	35	Recreación de ruta de un móvil en un turno y en un período de tiempo definido en modo video	3	
	36	Integración con sistemas municipales y de terceros	2	
	37	Registros (logs) inviolables que indiquen las acciones realizadas sobre el sistema por los usuarios	2	
Mantenedor de Maestro de Infracciones SF007 Anexo A: - puntos 1.5.1 – 1.5.2 y 1.6 Anexo C: - punto 1	38	Integración con Maestro de Infracciones por juzgado de policía local	2	
	39	Desactivación de infracciones	3	
Proceso de Fiscalización SF008 Bases Técnicas: - punto 6.1 – 6.2 Anexo A: - punto 1.5	40	Creación y/o habilitación de fiscalizadores en el sistema (Con todos sus datos)	2	
	41	Creación de Ficha de atención de reclamos y/o requerimientos (Datos básicos, requirente, dirección, motivo, geolocalización, etc)	1	Sí
	42	Geolocalización de procedimientos de fiscalización en mapa de Providencia	1	Sí
	43	Validación la dirección de un procedimiento con georreferencia	2	
	44	Complementar datos de procedimientos en una Ficha de Atención	2	
	45	Integración con SOSAFE para generación automática de fichas de atención	2	
	46	Integración con Central Telefónica para generación automática de fichas de atención (para completar por telefonista)	2	
	47	Integración con sistema municipal de atención al vecino para generación automática de fichas de atención	2	
	48	Ingreso de Requerimientos a través de un formulario WEB con rut y clave autorizados (Prellenado de ficha de atención)	2	
	49	Pantalla de telefonista para llenado de datos de requerimientos con dirección georreferenciada (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
	50	Selección de motivos y submotivos en pantalla telefonista	2	
	51	Ingreso de dirección del evento por telefonista (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	



52	Ingreso de observaciones por telefonista (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
53	Ingreso de Datos de Contacto por telefonista (Debe estar relacionado con la ficha de atención)	2	
54	Derivación de fichas de requerimientos a otras unidades municipales	3	
55	Al ingresar el número de teléfono del requirente que llama al 1414, el sistema debe mostrar un listado de requerimientos anteriores desde el mismo número	3	
56	Identificación de requerimientos, reclamos y/o eventos cercanos al procedimiento en curso	2	
57	Agrupación de fichas por originarse a través del mismo evento de reclamo o requerimiento	2	
58	Liberación de fichas directo al operador antes de terminar de llenar los datos para agilizar la asignación a un inspector en terreno (con folio)	3	
59	Visualización rápida de todas y últimas fichas creadas por un telefonista	3	
60	Operador: Inicio y cierre de turnos	2	
61	Pantalla de operador para recibir las fichas creadas por telefonista	2	
62	Pantalla de operador para recibir las fichas creadas por telefonista editable que correspondan solo a sus zonas asignadas al inicio del turno	2	
63	Pantalla de Operador para crear fichas análogo a la que usan los(as) Telefonistas	2	
64	Pantalla de operador que visualiza todos los detalles de una ficha	2	
65	Pantalla para el operador que le permita asignar recursos disponibles a un requerimiento	2	
66	Operador: Cierre de Fichas	2	
67	Operador: Compartir ficha con otros operadores	2	
68	Exportar una o más fichas a Excel o PDF	2	
69	Cambio de prioridad de un requerimiento	2	
70	Pantalla de inicio de turno para el Inspector o Fiscalizador	2	
71	Pantalla de fin de turno para el Inspector o Fiscalizador	2	
72	Pantalla de fiscalizador que muestre todos los detalles de un requerimiento	3	



73	Visualización rápida de últimos procedimientos para la misma dirección.	3	
74	Formularios de fiscalizador; Confirmación de dirección; Ingreso de Datos; Motivos; Cierre (inicio hasta el cierre)	2	
75	Asignación de vehículo a procedimientos (desde cualquier método de ingreso; vehículo + fiscalizadores ocupantes)	2	
76	Eliminación o liberación de vehículo en procedimientos (desde cualquier método de ingreso; vehículo + fiscalizadores ocupantes)	2	
77	Ver y/o cambiar estado de los vehículos e inspectores	2	
78	Operador: Agregar antecedentes a ficha	2	
79	Administración de turnos de inspectores (Altas y bajas en el sistema)	2	
80	Planificación y asignación de rutas de inspección para optimización de las labores (Inspectores Revisores)	2	
81	Módulo de mantención de recursos. Chalecos tácticos, radio, cámaras, impresoras, celular, etc.	3	
82	Formulario de cierre de turno; Datos de estado de recursos, novedades, etc	2	
83	Despliegue de personal; Asigna función, geocercas, etc, en conjunto con Asignación de Recursos y turnos	2	
84	Relación de funcionario con id de cámara asignada para facilitar la búsqueda de videos en procedimientos en alineación con la asignación de recursos. (Campo en el formulario)	2	
85	Módulo de planificación de turnos del personal (24x7)	3	
86	Alerta de falta de personal en turnos	3	
87	Alerta de personal que superan horas legales en los turnos	3	
88	Reporte de turnos efectivamente ejecutados	3	
89	Reporte mensual de turnos	3	
90	Calendario y notificaciones de procedimientos de inspección. (Agendamiento de visitas)	2	
91	Carga de patentes morosas para planificación de inspección (Todos los detalles relevantes, es decir, rol, rut, razón social, ficha, partes, estado, detalles, etc)	2	



	92	Creación de Ficha de Patentes Comerciales que contenga datos relevantes como geolocalización y otros	2	
	93	Bitácora de patentes comerciales; inspecciones, infracciones, historial de dueños, cantidad de sumarios sanitarios	2	
	94	Relacionar procedimientos que registran infracción con la respectiva causa en el Juzgado de Policía Local	2	
	95	Registro de todo estado por el cual pase un procedimiento	2	
	96	Lectura o integración con sistema de Seguridad Providencia para análisis de eventos de seguridad respecto a infracciones a las normas vigentes	3	
	97	Módulo de reportes y consultas	2	
	98	Exportar reportes a excel	2	
Geolocalización de puntos y eventos sociales SF009 Anexo A: - puntos 1.2 y 1.5.1	99	Registro de puntos de interés con georreferencia (Edificios de riesgo, árboles, grifos, sumideros, hospitales, emergencias, etc)	2	
	100	Visualización de puntos de interés en el mapa usando capas (Indicación de zonas calientes)	2	
	101	Superposición visual de capas de información según la necesidad (Indicación de zonas calientes)	2	
	102	Fichas de eventos de emergencias, controles, etc. (Asociado a puntos conformando la bitácora)	2	
	103	Bitácora de eventos y/o emergencias asociado a los puntos y/o zonas demarcadas de interés (Geocercas)	3	
	104	Formulario de ingreso y modificación de eventos sociales autorizados (fiestas, ferias, etc)	3	
	105	Visibilidad de eventos sociales vigentes en mapa de Providencia	3	
	106	Reportes de puntos y/o eventos registrados dentro de áreas territoriales o geocercas entre fechas	2	
	107	Exportación a excel de reportes	2	
Aplicación Móvil Sistema de Inspección Digital SF010 Anexo A: - punto 1.5.2	108	Parámetros (Folios, colores, tipos de vehículos, inspectores ingresados en el sistema de fiscalización, etc)	2	
	109	Fiscalizadores (Lectura desde el módulo de fiscalización)	2	
	110	Clasificación de usuario por unidad municipal y/o unidad fiscalizadora (Sistema de fiscalización)	2	
	111	Integración con Calendario de Juzgados de Policía Local (para ingreso de la fecha de citación al juzgado que corresponda en la citación)	2	



	112	Lectura de tipo de Infracción (Desde el Maestro de infracciones)	2	
	113	Formularios de citación para inspección general	2	
	114	Formularios de citación para ordenanzas municipales	2	
	115	Formularios de citación para ejecución de Obras Civiles	2	
	116	Formularios de citación para patentes comerciales	2	
	117	Cada formulario debe aceptar la posibilidad de realizar una Citación (Infracción) o una notificación (No se cita al juzgado, pero se registra la advertencia o labor educativa)	2	
	118	Geolocalización y validación de dirección de procedimientos de fiscalización en terreno	2	
	119	Ingreso de fecha de citación según calendario de juzgados de policía local	2	
	120	Control de doble citación por violación del mismo principio dentro de un periodo de tiempo	2	
	121	Asociación de citación con ficha del procedimiento	3	
	122	Dirección de la ficha del procedimiento respectivo	2	
	123	Ingreso de evidencias; Fotografías y antecedentes georreferenciadas y con horas NO modificables	2	
	124	Visualización de evidencias; Fotografías y antecedentes	2	
	125	Impresión de boleta en terreno con impresora térmica	2	
	126	Permitir cursar citación OffLine en caso de pérdida de red	3	
	127	Permitir impresión de boleta Offline	3	
	128	Subida automática de los datos de la citación a los sistemas cuando se recupera la red	3	
	129	Código QR en boletas que lleven al web de pagos de infracciones	3	
	130	Impresión de Informe de citaciones cursadas al final del turno	2	
	131	Integración con Registro civil para consulta de PPU y datos personales	3	
	132	Listado de eventos sociales vigentes	3	
BackOffice Sistema de Inspección Digital SF011 Anexo A: - punto 1.5.2	133	Ingreso a través de usuario y clave	2	
	134	Formularios Web para ingreso manual de infracciones al sistema	2	
	135	Lectura de tipo de Infracción (Desde el Maestro de infracciones)	2	
	136	Integración con Calendario de Juzgados de Policía Local (para ingreso de la fecha de citación al	2	



		juzgado que corresponda en la citación) (o ingreso manual como versión inicial)		
	137	Informe de trazabilidad de infracciones hasta el pago de la multa si corresponde (Seguimiento)	3	
	138	Informe de cantidad de multas pagadas	3	
	139	Informe de medios de pagos utilizados en tesorería	3	
	140	Informe de productividad por fiscalizador (Relacionado con causas que pasan al juzgado)	3	
	141	Informe de procedimientos según clasificación de unidad municipal	2	
	142	Estadística configurable por días, semanas, mes, entre fechas	2	
	143	Búsqueda de procedimientos por diferentes parámetros (Fiscalizador; Tipo; etc)	2	
	144	Visualizar lista de procedimientos de infracción	2	
	145	Visualizar datos de procedimientos de infracción	2	
	146	Visualizar evidencias, fotografías, y todo documento adjunto al procedimiento de infracción	2	
	147	Envío de infracción al sistema de juzgado de policía local por WebService (Integración)	2	
	148	Imprimir copia del comprobante que se entregó en terreno incluyendo evidencias	2	
	149	Impresión de denuncios para envío a juzgados	2	
	150	Firma digital del inspector al denuncia que se envía a juzgados	2	
	151	Firma digital de supervisor validando denuncios del turno	2	
	152	Integración con el módulo de notificaciones para la planificación y agendamiento de procedimientos	3	
	153	Restricción de tiempo para no cursar dobles citaciones parametrizable	2	
	154	Búsqueda de eventos sociales en el administrador backoffice	3	
Análisis de información referente a sistemas de tipo IoT SF012 Bases Técnicas: - puntos 6.2, Anexo C:	155	Clasificación de dispositivos IoT y tipo de alarma	3	
	156	Lectura de alertas y almacenamiento en Base de Datos	2	
	157	Visualización de alertas en mapa de Providencia	3	
	158	Visualización de dispositivos IoT en mapa de Providencia como puntos de interés	3	



- punto 6	159	Reporte para análisis de concentración de alarmas en la comuna	3	
	160	Mapa de calor configurable por fechas para análisis	3	

Por lo anterior:

PRIORIDAD		CANTIDAD REQUERIMIENTOS POR PRIORIDAD	OBSERVACIÓN
1		6 (4% del total)	Deben ser demostrados en la reunión de exposición técnica con un cumplimiento del 100% como base y, por tanto, deben ser provistos desde iniciado el SERVICIO N°1. Por lo anterior, estos requerimientos son catalogados como de Admisibilidad Técnica , debiendo ser parte de La Solución que plantea el oferente.
2		103 (64% del total)	Cuya implementación debe ser planificada prioritariamente a los requerimientos de prioridad 3 durante el desarrollo del Servicio 1, dado que se considera que aseguran la continuidad operacional de las áreas usuarias del sistema.
3		51 (32% del total)	Deben ser implementados durante el Servicio 1 luego de los requerimientos de prioridad 2 y como fecha máxima de entrega el 31/10/2024