

AUTORIZA LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA ID 587-8-LP25, DESTINADA A CONTRATAR EL SERVICIO DE ARRIENDO DE UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CLIENTES; APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, BASES TÉCNICAS Y SUS ANEXOS; DESIGNA FUNCIONARIA ENCARGADA DE LA CUSTODIA DE LAS OFERTAS E INTEGRANTES DE LA COMISIÓN EVALUADORA.

EXENTA Nº 1231

SANTIAGO, 28 de Febrero de 2025

VISTO

Lo dispuesto en la Ley Nº 16.391, de 1965, que crea el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; el Decreto Ley Nº 1.305, de 1976, que reestructura y regionaliza el Ministerio de Vivienda y Urbanismo; la Ley Nº 18.575, de 1986, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.880, de 2003, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley Nº 19.886, de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones; el Decreto Supremo Nº 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886; el Decreto Supremo Nº 53, (V. y U.), de 2015, que delega facultad para adquirir bienes y contratar servicios y la representación extrajudicial del fisco a autoridades y funcionarios que se indican, modificado por el Decreto Supremo Nº 27, (V. y U.), de 2022, y, por el Decreto Supremo Nº 31, (V. y U.), de 2024; la Resolución Exenta Nº 2.313, (V. y U.), de 2019, que aprueba cuarta versión del manual de procedimientos del sistema de compras y contrataciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo y sus Secretarías Regionales Ministeriales; el Decreto Supremo Nº 13, (V. y U.), de 2023, que designa Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo; el Decreto Exento RA Nº 272/6/2024, (V. y U.), que establece orden de subrogación del cargo de Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo; la Ley Nº 21.722, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2025; la Resolución Nº 7, de 2019, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y la Resolución Nº 14, de 2022, que determina los montos en Unidades Tributarias Mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y establece controles de reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República; las facultades de que estoy investido, y

CONSIDERANDO

- a) Que, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en adelante "MINVU", requiere contratar el servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (usuarios), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país, con el objetivo de

optimizar la gestión de los tiempos de espera, tiempos de atención y la distribución de los ejecutivos (as) de atención presencial de cada oficina.

- b) Que, mediante SELICO N° 884/2024, autorizado por el Coordinador Nacional SIAC (S), con fecha 05 de noviembre de 2024, se solicita la contratación indicada en el literal precedente.
- c) Que, revisado el Catálogo Electrónico de Convenios Marco dispuesto por la Dirección de Compras y Contratación Pública, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, se verificó que el servicio de arriendo de Plataforma de Gestión de Clientes requerido no se encuentra contenido en éste.
- d) Que, en razón de lo anterior, se procederá a licitar públicamente la contratación de la especie, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.
- e) Que, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo cuenta en la actualidad con el servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes, servicio proveniente de la licitación pública ID 587-34-LQ22.
- f) Que, la contratación de la especie, por el monto involucrado, no está afecta al trámite de toma de razón.
- g) Que, existe disponibilidad de fondos en el presupuesto vigente de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, para contratar el servicio referido en el literal a.; por lo que, dicto la siguiente,

RESOLUCIÓN

- 1) **AUTORÍZASE** el llamado a la Licitación Pública ID 587-8-LP25, destinada a contratar el servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país.
- 2) **APRUEBANSE** el llamado a la Licitación Pública ID 587-8-LP25, destinada a contratar el servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país.

I. BASES ADMINISTRATIVAS

1.1.- DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en apoyo a la ejecución de sus funciones propias, establecidas en la Ley N° 16.391, de 1965, que crea el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, y en el Decreto Ley N° 1.305, de 1976, que reestructura y regionaliza el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo; llama a participar en esta licitación a proponentes personas naturales, personas jurídicas y uniones temporales de proveedores, con el objeto de contratar el servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (usuarios) para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país, por el período de veinticuatro (24) meses, cuyos objetivos y alcances se detallan en el presente documento.

Línea N°	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Presupuesto estimado	Clasificación ONU
-------------	-------------	----------	---------------------	-------------------------	----------------------

1	Servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias) para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país.	24	Meses	\$130.000.000.- (Ciento treinta millones de pesos)	46151507 Sistema de control de formación de filas.
---	---	----	-------	---	---

1.2.- CONDICIONES GENERALES

1.2.1.- NORMATIVA APLICABLE

El servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (usuarios) para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país, se deberá prestar cumpliendo la normativa legal y reglamentaria vigente sobre la materia, entre otras:

- a. La Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y sus modificaciones.
- b. La Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, y sus modificaciones.
- c. La Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones.
- d. El Decreto Supremo Nº 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo Nº 250, de 2004, de Ministerio de Hacienda.
- e. La Ley Nº 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada, y sus modificaciones.
- f. La Resolución Exenta Nº 2.156, de 2015, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprueba el reglamento especial de seguridad y salud en el trabajo para empresas contratistas y subcontratistas y/o empresas de servicios transitorios, que prestan servicios bajo el régimen de subcontratación en los organismos del sector vivienda: MINVU Central, SEREMI y SERVIU, a nivel nacional.

1.2.2.- DOCUMENTACIÓN QUE RIGE EL PROCESO LICITATORIO Y SU CONTRATACIÓN

Asimismo, esta licitación se rige por los documentos que a continuación se indican:

- a. Las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos.
- b. Las modificaciones a las Bases de Licitación, debidamente aprobadas por acto administrativo.
- c. Las respuestas a las preguntas realizadas por los oferentes y publicadas por el MINVU en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.
- d. La oferta y los documentos anexos, presentados por el oferente adjudicado, en concordancia con las presentes bases.
- e. La resolución de adjudicación/deserción y los antecedentes que la fundan.
- f. El contrato respectivo, su documentación de respaldo y el acto administrativo que lo aprueba.
- g. La o las Órdenes de Compra emitidas a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

1.2.3.- MODIFICACIÓN Y REVOCACIÓN DEL PROCESO LICITATORIO

a. El MINVU podrá modificar las Bases Administrativas, Bases Técnicas y sus Anexos, hasta antes del cierre de recepción de ofertas. Estas modificaciones deberán ser aprobadas mediante acto administrativo de la autoridad competente, el que debe ser publicado en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, y deberá fijar prudencialmente un nuevo plazo para que los proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tales modificaciones. Las modificaciones a las bases solo producirán sus efectos una vez que el acto administrativo que las apruebe se encuentre totalmente tramitado.

b. Por otra parte, conforme a lo establecido en el artículo 61 de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, el MINVU podrá revocar el llamado a la licitación pública. Lo anterior, debe ser aprobado mediante acto administrativo de la autoridad competente.

1.2.4.- DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de los documentos de la propuesta y del contrato, además de las definiciones establecidas en el artículo 4° del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, para los efectos de las presentes bases de licitación, se entenderá por:

a. MINVU o Secretaría de Estado: Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

b. Subsecretaría o Subsecretaría de Estado: Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.

c. Bases: documentos que contienen el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el Proceso de Compras y el contrato definitivo. Incluyen las Bases Administrativas, Bases Técnicas y documentos anexos que se acompañan.

d. Bases Administrativas: documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de Adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras.

e. Bases Técnicas: documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.

f. Presupuesto estimado: es la previsión financiera que indica el gasto que, en virtud de la contratación puede asumir el MINVU, incluido Impuestos al Valor Agregado y demás tributos que graven la adquisición del bien o servicio.

g. Proveedor: persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que por sí o por Uniones Temporales de Proveedores, podrán proporcionar bienes y/o servicios en la presente licitación. Deberá estar inscrito en alguna de las categorías del Registro de Proveedores.

h. Oferente o proponente: proveedor que participa en el presente proceso licitatorio, presentando una oferta o cotización, estando habilitado para aquello.

i. Adjudicatario: oferente cuya oferta ha sido seleccionada en el presente proceso licitatorio, para la suscripción del contrato definitivo.

j. Contratista: proveedor que suministra bienes o presta servicios al MINVU, en virtud de la Ley de Compras y del Reglamento.

k. Fuerza mayor o caso fortuito: "Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de

autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”, de acuerdo a lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

l. Días corridos: todos los días de la semana, que se computan uno a uno en forma correlativa.

m. Días hábiles administrativos: todos los días de la semana, excepto los días sábados, domingos y festivos.

n. Oferta o propuesta: cotización ofrecida por el proponente en la presente licitación, la que deberá ajustarse a los requisitos establecidos en los documentos de la licitación.

o. Vigencia del contrato: plazo durante el cual el contrato está en vigor y las partes contratantes vinculadas cada una y obligadas a cumplir sus obligaciones contractuales.

p. Ampliación del contrato: aumento del plazo inicial de duración del contrato y/o de su monto.

q. Ejecutivo del contratista: representante técnico-administrativo del contratista, para efectos de la presente licitación.

r. Contraparte Técnica: representante del MINVU ante el contratista que presta el servicio.

s. SIAC: Sistema Integrado de Atención a la Ciudadanía.

t. OIRS: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

u. CRM: *Customer Relationship Management*.

v. Horas hábiles: desde las 09:00 horas y hasta las 18:00 horas de los días hábiles administrativos.

1.2.5.- PACTO DE INTEGRIDAD

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las presentes bases de licitación y demás documentos integrantes. Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo a las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

a. El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República de Chile en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º y 16º, de conformidad a lo establecido en el artículo 485 del Código del Trabajo.

b. El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a funcionario público (independiente de su calidad jurídica) y/o personal a honorario alguno en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución del contrato que eventualmente se deriven de la misma; ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del contrato que de ello se deriven.

c. El oferente se obliga a no intentar, ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas, que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico; y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, tratativas, actos y/o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquier de sus tipos o formas.

d. El oferente se obliga a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 35 ter de la Ley N° 19.886, y sus modificaciones, en cuanto a la prohibición de comunicación entre los participantes o interesados en el proceso de contratación una vez iniciado el procedimiento de contratación, o entre eventuales interesados o participantes en él y las personas que desempeñen funciones en el organismo licitante

que participen del proceso de adjudicación, independiente de su calidad jurídica, en lo referido directa o indirectamente a tal proceso, salvo que se realice a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública y en la forma establecida en las presentes bases de licitación, que asegure la participación e igualdad de todos los oferentes.

e. El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.

f. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las presentes bases de licitación, sus documentos integrantes y del contrato que de ellos se derivasen.

g. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, juridicidad, ética, moral, probidad, buena fe, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio y en la ejecución del servicio licitado.

h. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el presente proceso licitatorio es una propuesta real, seria, pura y simple, con información fidedigna; y, en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma, en las condiciones y oportunidad ofertadas.

i. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente expresadas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores, agentes; y, en general, por todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud y/o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

1.3.- CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

a. Las etapas y plazos de la presente licitación se realizarán de acuerdo con lo establecido en el siguiente recuadro, las cuales quedarán reflejadas como fechas concretas en el punto 3 de la ficha de licitación publicada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

Fecha de Publicación	Dentro de los dos (02) días siguientes hábiles de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el llamado a la presente licitación pública.
Fecha Inicio de Preguntas	El día de publicación del llamado a la presente licitación.
Fecha Final de Preguntas	Hasta las 12:00 horas del quinto día siguiente hábil de la “Fecha de Publicación” de la presente licitación pública.
Fecha de Publicación de Respuestas	Hasta las 19:00 horas del décimo octavo día siguiente hábil de la “Fecha de Publicación” de la presente licitación pública. En caso de que el número de preguntas que se reciba sea superior a 50, la entidad licitante podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por quince (15) días hábiles. A su vez, se aumentará en el mismo plazo las fechas que prosiguen a esta.

Fecha y hora de Cierre de Recepción de Ofertas	A las 15:10 horas del vigésimo segundo día siguiente hábil de la "Fecha de Publicación" de la presente licitación pública. En caso de aumentarse el plazo de publicación de respuestas, se deberá modificar la fecha de Cierre de Recepción de Ofertas, proporcionalmente.
Fecha y hora de Apertura Electrónica	A las 15:30 horas del mismo día de la fecha de Cierre de Recepción de Ofertas de la presente licitación. Las ofertas técnicas serán de público conocimiento una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.
Fecha de Evaluación de Ofertas	Dentro de los diez (10) días siguientes hábiles de la "Fecha y hora de Apertura Electrónica" de la presente licitación.
Fecha de Adjudicación/Deserción	Dentro de los veinte (20) días siguientes hábiles de la "Fecha de Evaluación de Ofertas" de la presente licitación.
Fecha Firma del Contrato	Dentro del plazo de sesenta (60) días siguientes hábiles de la "Fecha de Adjudicación".

- b. Todos los plazos de días que se indican en las presentes bases de licitación son de días hábiles administrativos, a menos que, se manifieste expresamente lo contrario.
- c. Con el objeto de aumentar la participación de oferentes o en el caso de ocurrir la hipótesis planteada en el acápite "Fecha de Publicación de Respuestas", el MINVU podrá extender el plazo de Cierre de Recepción de Ofertas por hasta quince (15) días hábiles, mediante la emisión del correspondiente acto administrativo totalmente tramitado, el cual deberá publicarse oportunamente en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

1.4.- PUBLICACIÓN, RECLAMOS, PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- a. Una vez publicado el presente proceso licitatorio, y en caso de que, existan diferencias entre la ficha de la licitación publicada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado y las bases de licitación, aprobadas por acto administrativo y adjuntas a la mencionada ficha, siempre primará lo expresado en las presentes bases de licitación.
- b. Todas las notificaciones a efectuarse en el transcurso de la presente licitación se entenderán realizadas luego de transcurridas veinticuatro horas, desde que el MINVU publique, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, el respectivo documento o el acto administrativo objeto de la notificación.
- c. A su vez, los proveedores tienen derecho a efectuar reclamos relacionados con el presente proceso licitatorio, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, en la plataforma de reclamos.
- d. Los oferentes podrán formular consultas respecto de las disposiciones contenidas en las bases de la presente licitación o en relación con el proceso licitatorio en general. Como mecanismo de consultas y respuestas, se hará uso del foro que para estos efectos se dispone en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

e. No se admitirán consultas por otro medio, ni posteriores al plazo señalado en el punto 3 de la ficha de licitación publicada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

f. Las respuestas a las preguntas efectuadas por los proveedores serán aprobadas mediante acto administrativo de la autoridad competente, dentro del plazo señalado en el punto 3 de la ficha de licitación y publicada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. En ningún caso los oferentes podrán alegar desconocimiento de las respuestas a las preguntas.

1.5.- REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN

a. Los proponentes que deseen participar del presente proceso licitatorio, deberán estar inscritos en el Registro de Proveedores a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública y encontrarse habilitados.

b. No podrán participar en el presente proceso de licitación oferentes de forma individual y a través de una Unión Temporal de Proveedores, de conformidad a lo establecido en el artículo 48 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. A su vez, la propuesta de cada oferente deberá ser única.

c. En el caso de que dos o más oferentes deseen participar del presente proceso licitatorio como una Unión Temporal de Proveedores, conforme se establece en los artículos 48 y 180 y siguientes del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886:

- c.1. Deberá estar integrada por una o más empresas de menor tamaño. La oferta presentada por una unión compuesta por proveedores que no corresponden a una empresa de menor tamaño será declarada inadmisibles.
- c.2. Deberá constituirse exclusivamente para el presente proceso licitatorio en particular. Su vigencia no podrá ser inferior a la del contrato a adjudicar, incluyendo sus eventual renovación o prórroga.
- c.3. Deberá establecer, en el instrumento que formaliza la unión la solidaridad entre los integrantes respecto de todas las obligaciones que se generen con el MINVU, y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes para representarlos en conjunto. Debiendo materializarse esta unión temporal por escritura pública al tratarse de una adquisición superior a 1.000 unidades tributarias mensuales.
- c.4. Cada integrante de la Unión Temporal de Proveedores deberá encontrarse hábil en el Registro de Proveedores.

1.6.- REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS

1.6.1.- OFERTAS SIMULTÁNEAS

a. Se declarará inadmisibles una o más ofertas cuando éstas sean simultáneas en el presente proceso licitatorio, respecto de un mismo servicio por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionadas entre sí.

b. En este caso, el MINVU considerará para efectos de la evaluación de la presente licitación pública, sólo la oferta más conveniente, presentada por el grupo empresarial o las relacionadas entre sí, en cuanto a la de mayor experiencia del oferente, y declarará inadmisibles las demás; siempre que no

se encuentre en el supuesto del artículo 61 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 9° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y lo establecido en el artículo 60 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.

1.6.2.- CONDICIONES DEL SERVICIO

- a. La oferta debe considerar el conocimiento y compromiso por parte del oferente, en cuanto al cumplimiento de las condiciones establecidas en los puntos 2.4.- "Especificaciones del servicio", 2.5.- "Soporte y mantención" y 2.6.- "Entrenamiento, documentación, análisis" todos de las Bases Técnicas. El oferente podrá utilizar el Anexo 2a, 2b o 2c según corresponda, para el ingreso de dicha información, para facilitar su evaluación.
- b. En caso de que, no se declare lo expresado en el literal precedente o se indiquen distintas condiciones en la oferta, se entenderá que no cumple con las condiciones de la prestación requerida, declarándose su oferta como inadmisibles.

1.6.3.- PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

- a. El plazo de implementación para la habilitación total de las treinta y un (31) oficinas con los treinta y cinco (35) tótems (*hardware*) generadores de *tickets* de atención, no podrá ser superior a cincuenta (50) días corridos, a partir de la notificación de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.
- b. En caso de que se informe un plazo de implementación del servicio a convenir, inmediato, similar o no especifique el plazo, se entenderá que corresponde al plazo máximo de cincuenta (50) días corridos; en caso de que se indiquen distintos plazos en la oferta, se entenderá que corresponde al menor plazo ofertado; y, en caso de que se indique un rango de plazos, se entenderá que corresponde al mayor plazo dentro del rango ofertado.
- c. En caso de que, el plazo de implementación del servicio señalado en la oferta o contabilizado de acuerdo con lo descrito en el literal precedente, supere los cincuenta (50) días corridos, se entenderá que no cumple con el plazo máximo establecido para la implementación del servicio, declarándose su oferta como inadmisibles.

1.6.4.- TIEMPO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIA O IMPREVISTO

- a. El tiempo promedio de respuesta considerando todas las localidades, ante una emergencia o imprevisto no deberá ser superior a dieciocho (18) horas hábiles, a partir de la comunicación, por correo electrónico, por parte de la Contraparte Técnica del MINVU hasta la llegada de los trabajadores del contratista o el comienzo de la asistencia remota, según corresponda.
- b. En caso de que se informe un tiempo de respuesta a convenir, inmediato, similar o no especifique el plazo, se entenderá que corresponde al plazo promedio máximo de dieciocho (18) horas hábiles; en caso que se indiquen distintos plazos en la oferta, se entenderá que corresponde al menor plazo ofertado; y, en caso que se exprese un rango de plazos, se entenderá que corresponde al mayor plazo dentro del rango ofertado.

c. En caso de que, el tiempo promedio de respuesta señalado en la oferta o contabilizado de acuerdo a lo descrito en el literal precedente, supere las dieciocho (18) horas hábiles, se entenderá que no cumple con el plazo máximo establecido para dar respuesta ante una emergencia o imprevisto, declarándose su oferta como inadmisibile.

1.6.5.- PRESUPUESTO ESTIMADO

a. El monto estimado para el servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país, es de \$130.000.000.- (Ciento treinta millones de pesos) e incluye impuestos y cualquier otro gasto asociado a la oferta.

b. En caso de que, no se ingrese precio en la oferta o se indique el precio de "\$1.-" (Un peso) o se exprese el precio en otra moneda u otra unidad de valor, se entenderá que no cumple con el presupuesto asignado para la presente licitación, declarándose su oferta como inadmisibile.

c. El valor indicado en el literal a. es estimado e incluye impuestos y cualquier otro gasto asociado a la oferta, sin perjuicio de lo cual, las ofertas no podrán exceder en más de un 20% de dicho presupuesto, en caso contrario la oferta será declarada inadmisibile.

1.7.- ANTECEDENTES A INCLUIR EN LA PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS

a. El MINVU sólo recibirá ofertas a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al indicado previamente, sin perjuicio de la posibilidad de recepcionarlas en soporte papel cuando se configure alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 21 de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y en los artículos 48, 50 y 115 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, lo que será informado a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, junto al lugar de presentación de las propuestas.

b. Las ofertas serán recibidas desde el momento de la publicación del llamado a la presente licitación pública en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, hasta la hora y fecha de cierre de recepción de las ofertas. En caso de indisponibilidad técnica del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública, las ofertas en soporte papel serán recibidas hasta con dos (02) días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad.

c. Las propuestas deberán presentarse en idioma español y en moneda nacional. Adjuntando en formato digital los antecedentes administrativos, técnicos y económicos solicitados en las presentes bases de licitación y cualquier otro documento que el oferente estime necesario. Se adjuntan anexos para ser completados, a modo de facilitar la correcta información solicitada y posterior evaluación.

d. Se entenderá que todos aquellos interesados que presenten ofertas, conocen y aceptan íntegramente las presentes bases de licitación.

e. Las propuestas tendrán una validez de noventa (90) días hábiles a contar de la fecha de apertura de estas. Si dentro de este plazo, aún no se hubiese adjudicado la propuesta y ésta estuviese pronta a caducar, el MINVU podrá solicitar a los oferentes que prorroguen la vigencia de sus ofertas por un período de treinta (30) días hábiles. Esta solicitud será realizada por la Sección Gestión de Compras y Contratos mediante correo electrónico. Si alguno de los oferentes no respondiera dentro del plazo

conferido en el correo electrónico o no accediera a la solicitud de prórroga, su propuesta no será considerada para la adjudicación.

f. Los proponentes no podrán retirar las propuestas, ni hacer modificaciones en ellas una vez presentadas.

1.7.1.- PROPUESTA ADMINISTRATIVA

a. Información del proponente indicando, al menos:

a.1. Persona natural: antecedentes del proponente (nombre, Rol Único Nacional, domicilio, comuna, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular, correo electrónico y dirección *web*) y antecedentes del ejecutivo del contratista (nombre, cargo, domicilio, comuna, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico). El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 1a, para facilitar su evaluación.

a.2. Persona jurídica: antecedentes del proponente (razón social, Rol Único Tributario, domicilio, comuna, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular, correo electrónico y dirección *web*), antecedentes del representante legal (nombre, Rol Único Nacional, cargo, domicilio, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico) y antecedentes del ejecutivo del contratista (nombre, cargo, domicilio, comuna, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico). El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 1b, para facilitar su evaluación.

a.3. Unión Temporal de Proveedores: antecedentes de los proponentes participantes de la unión temporal de proveedores (razón social o nombre y Rol Único Tributario y/o Rol Único Nacional, de sus integrantes), antecedentes del representante de la unión temporal (nombre, Rol Único Nacional, cargo, domicilio, comuna, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico) y antecedentes del ejecutivo del contratista (nombre, cargo, domicilio, comuna, ciudad, número de teléfono fijo, número de teléfono celular y correo electrónico). El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 1c, para facilitar su evaluación.

b. Acreditar la existencia de programas de integridad y ética empresarial, los cuales deben ser efectivamente conocidos y aplicados por su personal. Se considerará el mecanismo que el oferente utilizó para difundir estos programas a su personal. Para efectos de su acreditación, el proponente deberá acompañar el programa de integridad y ética empresarial, y, presentar esta información en algún formato donde se evidencie el medio utilizado, tales como comunicados, afiches, página *web*, certificaciones de capacitación, entre otros.

1.7.2.- PROPUESTA TÉCNICA

a. Descripción completa del servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems) ofertada, indicando el cumplimiento de cada una de las condiciones establecidas en los puntos 2.4.- "Especificaciones del servicio", 2.5.- "Soporte y mantención" y 2.6.- "Entrenamiento, documentación, análisis" todos de las Bases Técnicas. El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 2a, 2b o 2c, según corresponda, para así facilitar su evaluación.

b. Experiencia del oferente, si la tuviese, ingresando copia de contratos ejecutados, por la prestación de servicios correspondientes a servicios de administradores de fila o plataformas de gestión de

clientes, desde el año 2020 a la fecha de publicación de la presente licitación. El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 3, para así facilitar su evaluación.

c. Plazo de implementación del servicio, expresado en días corridos, correspondiente al tiempo requerido por el proponente para comenzar a prestar el servicio, computado a partir de la notificación de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. La oferta debe ser ingresada en días corridos. El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 4, para así facilitar su evaluación.

1.7.3.- PROPUESTA ECONÓMICA

a. Valor correspondiente al costo mensual en moneda nacional del servicio requerido, expresado en valor neto e indicando separadamente el impuesto correspondiente.

b. Se considerarán incluidos en el precio ofertado todos los costos y gastos que demanden su ejecución y, en general, todo lo necesario para la prestación en forma completa y correcta, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en las presentes bases de licitación.

c. Los oferentes deberán considerar en su oferta económica todos los gastos, incluidos los de personal, materiales, traslados, servicios, equipos, permisos (municipales y otros), derechos, tributos; y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento de la contratación.

d. En caso de que el valor ofertado no señale expresamente que corresponde al valor neto o con el impuesto incluido, se entenderá que corresponde al valor neto; en caso de que se indiquen distintos precios en la oferta, se entenderá que corresponde al menor monto ofertado. El proponente podrá ingresar esta información en el Anexo 5, para así facilitar su evaluación.

e. En caso de haber inconsistencias entre el valor ingresado en el Comprobante de Ingreso de Oferta del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado y el anexo económico adjuntado por el oferente, primará lo especificado en este último.

1.8.- APERTURA DE LAS PROPUESTAS

a. El acto de la apertura de las ofertas se efectuará en una etapa, es decir, se procederá a abrir tanto la oferta técnica como la oferta económica a la vez, aceptándose y siendo públicas a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado todas las ofertas.

b. La apertura se realizará de manera electrónica, sin perjuicio que se configure alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 21 de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y en los artículos 51 y 115 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, para la presentación de propuestas en formato papel. En este último caso, la apertura se realizará en la sala de reuniones del Departamento de Compras y Servicios Generales del MINVU, ubicada en Serrano N° 15, entepiso, comuna de Santiago, pudiendo asistir los representantes de los oferentes.

c. Los proponentes podrán efectuar observaciones dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la apertura de las ofertas, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. En el caso que la apertura de las ofertas sea realizada en soporte papel, los proponentes podrán solicitar que se deje constancia de dichas observaciones en el acta que se levantará especialmente para tal efecto.

1.9.- EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

1.9.1.- COMISIÓN EVALUADORA

- a. Las ofertas recibidas en la presente licitación serán evaluadas por una Comisión Evaluadora compuesta por funcionarios designados para tales efectos mediante el presente acto administrativo, quienes efectuarán la evaluación de las ofertas administrativas, técnicas y económicas de los antecedentes recibidos; y, de conformidad a los requisitos para participar en la licitación, a los requisitos de admisibilidad de las ofertas, a los antecedentes a incluir en la presentación de las propuestas y a la metodología de evaluación de las ofertas, establecidos en las presentes Bases Administrativas.
- b. La Ley N° 20.730, que Regula el Lobby y las Gestiones que Representen Intereses Particulares ante las Autoridades y Funcionarios, incluye entre los sujetos pasivos a los integrantes de las Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la Ley N° 19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren esas Comisiones de acuerdo a lo prescrito en el N° 7 del artículo 4° de la Ley N° 20.730.
- c. El MINVU, podrá proveer a la Comisión Evaluadora de la asesoría de expertos de reconocido prestigio en las materias técnicas a revisar en el presente proceso licitatorio, lo cual quedará consignado en el acta de evaluación respectiva.
- d. De acuerdo a lo establecido en el artículo 54 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, los miembros de la Comisión Evaluadora no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, debiendo cumplir con las exigencias y requisitos establecidos en la normativa vigente al momento de la evaluación.
- e. Los integrantes de la Comisión Evaluadora deberán mantener confidencialidad de sus deliberaciones durante todo el procedimiento de contratación, a fin de asegurar la integridad y transparencia del proceso licitatorio.
- f. Los integrantes de la Comisión Evaluadora, luego de la apertura de las ofertas y de conocer a los proponentes y sus respectivas ofertas, deberán suscribir una declaración jurada en la que indique que no poseen conflicto de interés alguno y no se encuentran afectos a inhabilidad alguna, de esta forma podrán continuar con la evaluación. En caso contrario, el evaluador deberá abstenerse de continuar participando de la respectiva Comisión Evaluadora. De la misma forma, en aquellos casos que la Comisión Evaluadora esté integrada por asesores expertos de reconocido prestigio en las materias técnicas a evaluar, en los términos establecidos en la letra c. del presente punto, estos asesores expertos deberán de igual forma suscribir una declaración jurada en los mismos términos que los integrantes de la Comisión Evaluadora.
- g. La Comisión Evaluadora, en primera instancia, realizará la revisión de los requisitos establecidos en el punto 1.5.- "Requisitos para participar en la licitación" y en el punto 1.6.- "Requisitos de admisibilidad de las ofertas". En caso de cumplir con todos estos, se continuará con la aplicación de la metodología de evaluación de las ofertas establecida en el punto 1.9.3.- "Metodología de evaluación de las ofertas" de las presentes Bases Administrativas; y, en caso de no cumplir con algunos de estos requisitos, la oferta será declarada inadmisibile.
- h. La Comisión Evaluadora confeccionará un acta de evaluación que contenga un resumen del análisis de las ofertas y las materias a las que se refiere el artículo 57 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. Los puntajes plasmados en esta acta se expresarán en a lo más dos decimales.

- i. Los integrantes de la Comisión Evaluadora no podrán tener contacto con los oferentes, salvo a través de los mecanismos establecidos en las presentes bases de licitación, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- j. En el mismo orden, durante el período de evaluación de las ofertas, los oferentes sólo podrán mantener contacto con la entidad licitante para los efectos de la misma, a través de los mecanismos previstos en las presentes bases de licitación, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto. De incumplir lo señalado, se entenderá que infringe el pacto de integridad contenido en el punto 1.2.5.- “Pacto de integridad” de las presentes Bases Administrativas, siendo declarada inadmisibles su oferta.

1.9.2.- ACLARACIONES A LAS OFERTAS

- a. La Comisión Evaluadora, podrá solicitar a los oferentes, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, salvar errores u omisiones formales en que han incurrido, siempre y cuando las rectificaciones de dichos errores u omisiones, no les confiera a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores; esto es, en tanto no se afecte el principio de igualdad de los oferentes. No se considerará error formal errores en el precio de la oferta.
- b. Asimismo, la Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes la presentación de certificaciones o antecedentes que éstos hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes no correspondan a requisitos de admisibilidad y se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.
- c. Esta solicitud se canalizará a través del foro aclaración de oferta dispuesto en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, debiendo el proponente salvar los errores u omisiones formales en que han incurrido y/o adjuntar los antecedentes o certificaciones requeridos.
- d. Las respuestas de los proponentes deberán ser entregadas por el mismo medio, dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas a partir del requerimiento realizado por el MINVU, tiempo que incluye las veinticuatro (24) horas de notificación. Tanto el requerimiento realizado por el MINVU como las respuestas y/o antecedentes o certificaciones entregadas, en tiempo y forma, pasarán a ser considerados en la evaluación correspondiente y a formar parte integrante de los antecedentes del contrato, en caso de resultar adjudicada la licitación.
- e. El uso del foro de aclaración de oferta implicará que, en la evaluación del factor “Cumplimiento de los requisitos formales” descrito en el criterio de evaluación “Propuesta técnica”, de las presentes Bases Administrativas, se asignará el puntaje de acuerdo con la tabla allí establecida.

1.9.3.- METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realizará de conformidad a la metodología establecida en los criterios de evaluación: propuesta técnica, propuesta económica y propuesta administrativa; los cuales se encuentran resumidos en el siguiente cuadro, con sus respectivos factores, según corresponda:

CRITERIO (PONDERACIÓN)	FACTOR (PONDERACIÓN)
------------------------	----------------------

Propuesta Técnica (70%)	A. Experiencia del oferente (40%)
	B. Plazo de implementación del servicio (40%)
	C. Cumplimiento de los requisitos formales (20%)
Propuesta Económica (25%)	Precio (100%)
Propuesta Administrativa (5%)	Programas de integridad y ética empresarial (100%)

1.9.3.1.- PROPUESTA TÉCNICA (pondera 70%)

La evaluación de las propuestas técnicas se realizará de acuerdo con el siguiente factor, para lo cual, tendrá la ponderación asignada:

a. Experiencia del oferente (A pondera 40%)

Si la tuviese, se acredita ingresando copia de contratos ejecutados por la prestación de servicios correspondientes a servicios de administradores de fila o plataformas de gestión de clientes, desde el año 2020 a la fecha de publicación de la presente licitación.

Se evaluará la cantidad de contratos, ejecutados desde el año 2020 a la fecha de publicación de la presente licitación pública, relacionados con la prestación de servicios correspondientes a servicios de administradores de fila o plataformas de gestión de clientes. En caso de que, no se ingrese copia de los contratos, se entenderá que no cuenta con experiencia para efectos de la evaluación del presente factor. Solo se contabilizarán los contratos que puedan ser verificados a través de las copias de contratos, adjuntos a la oferta. En el caso de las Uniones Temporales de Proveedores, se contabilizarán los contratos de cada uno de los proveedores integrantes de ésta. En caso de ingresar contratos duplicados, sólo se contabilizará una vez.

El puntaje por obtener en este factor se asignará de acuerdo con la siguiente tabla:

CANTIDAD DE CONTRATOS	PUNTAJE
0	0 punto
1 o más	10 puntos por cada contrato, con un máximo de 10 contratos equivalentes a 100 puntos

b. Plazo de implementación del servicio (B pondera 40%)

Se evaluará el plazo de implementación, expresado en días corridos, a partir de la notificación de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado; en el cual, el contratista habilitará las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país. El cálculo del puntaje a obtener en este factor se hará mediante la siguiente fórmula:

$D = [(Menor\ plazo\ de\ implementación\ ofertado / Plazo\ de\ implementación\ de\ la\ oferta\ a\ evaluar) * 100]$.

c. Cumplimiento de los requisitos formales (C pondera 20%)

El cumplimiento de los requisitos formales tiene por finalidad evaluar el correcto ingreso del contenido de todos los anexos y cualquier otro antecedente requerido en la propuesta administrativa,

técnica y económica. El cálculo del puntaje a obtener en este factor se hará de acuerdo al siguiente detalle:

DETALLE	PUNTAJE
Cumple con los requisitos formales en el plazo de presentación de ofertas.	100 puntos
Cumple con los requisitos formales fuera del plazo de presentación de ofertas, pero dentro del plazo de 48 horas contadas a partir de la solicitud de aclaración.	50 puntos
No cumple con la totalidad de los requisitos formales o no cumple con la totalidad de los requisitos formales respecto de la solicitud de aclaración en caso de ser procedente, dentro del plazo de 48 horas contadas a partir de la solicitud de aclaración.	0 puntos

Puntaje criterio propuesta técnica

El puntaje ponderado del criterio “Propuesta técnica” se obtendrá a partir de la siguiente fórmula:
Puntaje propuesta técnica = [(A * 0,40) + (B * 0,40) y (C * 0,20)]
Puntaje ponderado propuesta técnica = [(Puntaje propuesta técnica) * (0,70)]
Donde: A es “Experiencia del oferente”, B es “Plazo de implementación del servicio” y C es “Cumplimiento de los requisitos formales”.

1.9.3.2.- PROPUESTA ECONÓMICA (pondera 25%)

La evaluación de las propuestas económicas sólo se realizará de acuerdo al factor precio, que contempla el costo total del servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems) requeridos, incluido el impuesto correspondiente y cualquier otro gasto asociado a la oferta.
El cálculo del puntaje ponderado del criterio “Propuesta económica” se obtendrá a partir de la siguiente fórmula:
Puntaje propuesta económica= [(Precio mínimo ofertado / precio de la oferta a evaluar) * 100]
Puntaje ponderado propuesta económica = [(Puntaje propuesta económica) * (0,25)]
Donde: Precio mínimo ofertado es la oferta que genera un precio ofertado cuyo monto corresponde al menor valor de todas las ofertas recibidas, y precio de la oferta a evaluar es la oferta específica que es objeto de evaluación mediante la operación ejecutada.

1.9.3.3.- PROPUESTA ADMINISTRATIVA (pondera 5%)

La evaluación de las propuestas administrativas se realizará de acuerdo al factor Programas de integridad y ética empresarial, que tiene por finalidad evaluar si el oferente cuenta con programas de integridad y ética empresarial, los cuales deben ser efectivamente conocidos y aplicados por su personal. El cálculo del puntaje a obtener en este factor se hará de acuerdo con el siguiente detalle:

DETALLE	PUNTAJE
Acredita que cuenta con programas de integridad y ética empresarial, y que sean conocidos y aplicados por su	100 puntos

personal.	
No cuenta con programas de integridad y ética empresarial, o no acredita programa de integridad y ética empresarial, o no acredita que el programa de integridad y ética empresarial, sea conocido y aplicado por su personal.	0 puntos

El puntaje ponderado del criterio “Propuesta administrativa” se obtendrá a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje ponderado propuesta administrativa} = [(\text{Puntaje propuesta administrativa}) * (0,05)]$$

1.9.3.4.- PUNTAJE FINAL

El puntaje final para cada oferente se obtendrá a partir de la sumatoria de los puntajes de la propuesta técnica, económica y administrativa, expresado de la siguiente forma:

$$\text{Puntaje final} = \text{puntaje ponderado propuesta técnica} + \text{puntaje ponderado propuesta económica} + \text{puntaje ponderado propuesta administrativa}.$$

1.9.3.4.- PUNTAJE FINAL

El puntaje final para cada oferente se obtendrá a partir de la sumatoria de los puntajes de la propuesta técnica, económica y administrativa, expresado de la siguiente forma:

$$\text{Puntaje final} = \text{puntaje ponderado propuesta técnica} + \text{puntaje ponderado propuesta económica} + \text{puntaje ponderado propuesta administrativa}.$$

1.9.4.- RESOLUCIÓN EN CASO DE EMPATES

En caso de que dos o más oferentes obtuviesen igual puntaje final como resultado de la evaluación realizada por la Comisión Evaluadora, se procederá a realizar el desempate, conforme al siguiente orden de prelación:

- a. El proponente que obtenga mayor puntaje en el criterio “Propuesta técnica”.
- b. El proponente que obtenga mayor puntaje en el criterio “Propuesta económica”.
- c. El proponente que obtenga mayor puntaje en el criterio “Propuesta administrativa”.
- d. El proponente que haya ingresado primero su oferta.

1.9.5.- ACTA DE EVALUACIÓN

- a. El acta de evaluación confeccionada por la Comisión Evaluadora deberá contener, al menos, la individualización de los proponentes, la revisión del cumplimiento de los requisitos para participar en la licitación y de los requisitos de admisibilidad de las ofertas, las aclaraciones solicitadas por parte del MINVU y las respuestas entregadas por los proponentes; así como, la metodología de evaluación de las ofertas, las ponderaciones y evaluaciones aplicadas a cada criterio y factor utilizados en la evaluación de las ofertas, indicando el detalle de los puntajes que hayan obtenido los respectivos proponentes.
- b. El acta de evaluación deberá establecer las ofertas que deben declararse inadmisibles por no ajustarse a los requerimientos señalados en las Bases de licitación, la Ley de Compras o su reglamento; o por corresponder a empresas relacionadas o pertenecientes a un mismo grupo empresarial, en conformidad a lo establecido en el artículo 60 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. En el mismo orden

deberá indicar aquellos casos en que no se presenten ofertas o cuando estas ofertas no resulten convenientes a los intereses del MINVU.

c. El acta de evaluación deberá contener la asignación de puntajes a las ofertas, por cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.

d. Asimismo, deberá establecer el orden de prelación entre los proponentes que cumplieron con los requisitos para participar en la licitación y de los requisitos de admisibilidad de las ofertas, de acuerdo con el puntaje obtenido en los criterios de evaluación (propuesta técnica, económica y administrativa).

e. En caso de que la Comisión Evaluadora hubiese aplicado el criterio de prelación para resolución en caso de empate, señalado en el literal precedente, deberá quedar detallada y fundada su decisión final en el acta de evaluación.

f. El acta de evaluación deberá culminar con una propuesta, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final, sobre las ofertas a declarar inadmisibles y la adjudicación de la oferta que la Comisión Evaluadora estime más conveniente a los intereses del MINVU, o la proposición de declaración de desierto del proceso licitatorio cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la Comisión Evaluadora determinare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses del MINVU, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 57 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.

1.10.- SELECCIÓN DE LA OFERTA

1.10.1.- ADJUDICACIÓN O DESERCIÓN

a. El MINVU se registrará en esta materia por lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y por lo establecido en los artículos 58, 59, 60, 61 y 62 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.

b. El MINVU adjudicará o declarará desierta la licitación mediante acto administrativo de la autoridad competente, que será notificado a todos los oferentes a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, dentro del plazo establecido el punto 3 de la ficha de licitación publicada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. Asimismo, se publicará en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, el acta de evaluación, las declaraciones de los integrantes de la Comisión Evaluadora, las actas de visita a terreno, si las hubiere, y cualquier otro documento relacionado con el proceso de evaluación de las ofertas.

c. El MINVU adjudicará el servicio objeto de la presente licitación a un solo proponente, siendo aquella propuesta que, obtenga el mayor puntaje final en la evaluación de las ofertas, de acuerdo con la propuesta de la Comisión Evaluadora, aun cuando no sea la de menor valor, sin que ello otorgue derecho a los oferentes no seleccionados a solicitar indemnización alguna por los gastos en que hubieran incurrido por la presentación de dichas propuestas o por cualquier otra índole. En el correspondiente acto administrativo deberán especificarse los criterios de evaluación y sus puntajes que, estando previamente definidos en las presentes Bases Administrativas, hayan permitido al adjudicatario obtener la calificación de oferta más conveniente.

d. El MINVU no podrá adjudicar a Oferentes que se encuentren inhabilitados para contratar con el Estado.

1.10.2.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE ADJUDICACIÓN O DESERCIÓN

En caso de que la adjudicación/deserción del proceso licitatorio no se realice en la fecha indicada en las presentes Bases Administrativas, se informará, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar e indicará un nuevo plazo para la adjudicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 inciso segundo del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. Así mismo el plazo de adjudicación podrá ser prorrogado en el caso del artículo 61 del mencionado reglamento.

1.10.3.- READJUDICACIÓN

a. Dentro de los sesenta (60) días hábiles contados desde la publicación del acto administrativo de adjudicación, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, el MINVU podrá dejar sin efecto la adjudicación y readjudicar el presente proceso licitatorio al proponente que le siga en el puntaje final obtenido, de acuerdo con el acta de evaluación elaborada por la Comisión Evaluadora; y así sucesivamente, en cualquiera de los siguientes casos:

- a.1. Si el adjudicatario no adjunta la documentación necesaria para ser contratado dentro de los plazos señalados por las presentes bases de licitación.
- a.2. Si el adjudicatario desiste de su propuesta o la retira unilateralmente.
- a.3. Si el adjudicatario no cumple los requisitos para contratar establecidos en las presentes bases de licitación dentro de los plazos señalados en ella.
- a.4. Si el adjudicatario no entrega, en forma oportuna, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- a.5. Si el adjudicatario no suscribe el contrato dentro del plazo establecido en las presentes bases de licitación.
- a.6. Otra causal que se considere en las presentes bases de licitación.

1.11.- REUNIÓN DE COORDINACIÓN

a. Una vez notificada la adjudicación, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, el Administrador del Contrato o quien este designe, podrá celebrar con el adjudicatario una reunión de coordinación, en el plazo no superior a quince (15) días hábiles desde la notificación de la adjudicación.

b. En dicha reunión se podrá convenir con el adjudicatario, la forma en que se llevará a cabo la prestación del servicio, considerando aspectos relacionados con el servicio adjudicado, que no alteren la esencia de la oferta, ni el principio de estricta sujeción a las bases.

c. En caso de concretarse dicha reunión, el resultado deberá quedar refrendado en una "Acta de Acuerdos", que deberá firmar la persona natural, el representante legal en el caso de las personas jurídicas o el representante o apoderado de la Unión Temporal de Proveedores y el Administrador del Contrato del MINVU o quienes éstos designen, la cual formará parte integrante del contrato para todos los efectos legales, siempre que no se altere la esencia del mismo, ni el principio de estricta sujeción a las bases. Asimismo, dicha acta deberá ser publicada en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

1.12.- REQUISITOS Y ANTECEDENTES PARA CONTRATAR AL ADJUDICATARIO

- a. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la total tramitación del acto administrativo que adjudique la presente licitación pública en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, el adjudicatario deberá presentar, en la Sección Gestión de Compras y Contratos, ubicada en Serrano N° 15, entrepiso, comuna de Santiago, la documentación señalada en el punto 1.12.1.- "Persona natural" o en el punto 1.12.2.- "Persona jurídica" o en el punto 1.12.3.- "Unión Temporal de Proveedores", según corresponda.
- b. Sin embargo, en el caso de que la documentación requerida se encuentre digitalizada en el Registro de Proveedores de Mercado Público, o haya sido ingresada en la oferta, con la vigencia requerida en las presentes bases de licitación, no se requerirá su presentación.
- c. El adjudicatario deberá encontrarse hábil en el Registro de Proveedores, y para el caso de que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Proveedores, todos sus integrantes deberán encontrarse hábil en el citado Registro.

1.12.1.- PERSONA NATURAL

- a. Documentos comunes:
 - a.1. Declaración jurada simple en la que se indique si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, en caso de no registrarlos, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión; y en la que indique que no se encuentra afecta a las inhabilidades establecidas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; y, que no se encuentra en los supuestos establecidos en el artículo 35 quáter de la Ley N° 19.886, y sus modificaciones, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
 - a.2. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en los términos y condiciones establecidos en el punto 1.12.4.- "Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato", de las presentes Bases Administrativas.
 - a.3. Certificado de antecedentes laborales y previsionales, extendido por la Dirección del Trabajo, con una antigüedad no superior a treinta (30) días corridos desde su emisión.
- b. Nacionales:
 - b.1. Fotocopia simple de la cédula nacional de identidad vigente, por ambos lados.
- c. Extranjeras:
 - c.1. Fotocopia simple de la cédula de identidad para extranjeros vigente, por ambos lados, o del pasaporte.
 - c.2. Documento que acredite su domicilio en Chile.

1.12.2.- PERSONA JURÍDICA

- a. Documentos comunes:
 - a.1. Declaración jurada simple en la que se indique si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de

Servicios, y sus modificaciones, en caso de no registrarlos, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión; y en la que indique que no se encuentra afecta a las inhabilidades establecidas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; y, que no se encuentra en los supuestos establecidos en el artículo 35 quáter de la Ley N° 19.886, y sus modificaciones, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.

- a.2. Fotocopia simple del Rol Único Tributario de la institución y de la cédula nacional de identidad vigente, por ambos lados, del(los) representante(s) legal(es) que suscriba(n) el contrato.
- a.3. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en los términos y condiciones establecidos en el punto 1.12.4.- "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato", de las presentes Bases Administrativas.
- a.4. Certificado de antecedentes laborales y previsionales, extendido por la Dirección del Trabajo, con una antigüedad no superior a treinta (30) días corridos desde su emisión.
- b. Sociedades y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada:
 - b.1. Fotocopia simple de los siguientes documentos: escritura pública de la constitución, de su extracto y publicación en el Diario Oficial, junto a su debida inscripción en el registro respectivo.
 - b.2. En el caso de modificaciones efectuadas a la sociedad, fotocopia simple de la o las escrituras públicas de modificación con sus respectivos extractos debidamente inscritos en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces respectivo y publicados en el Diario Oficial, en el orden en que se efectuaron, si las hubiere.
 - b.3. Certificado de vigencia y anotaciones marginales, emitido por el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces correspondiente, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
 - b.4. Fotocopia simple del instrumento público en el que conste el poder del(los) representante(s) legal(es) y el certificado de vigencia del poder del(los) representante(s) legal(es) emitido por el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces respectivo, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
- c. Sociedades y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada acogidas a la Ley N° 20.659, que Simplifica el Régimen de Constitución, Modificación y Disolución de las Sociedades Comerciales:
 - c.1. Certificado de estatuto actualizado emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
 - c.2. Certificado de vigencia emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
 - c.3. Certificado de anotaciones emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
 - c.4. Fotocopia simple del instrumento público en el que conste el poder del(los) representante(s) legal(es), debidamente adjuntado en el Registro de Empresas y Sociedades.
- d. Fundaciones o corporaciones:
 - d.1. Fotocopia simple del acta de asamblea constituyente, reducida a escritura pública.
 - d.2. Fotocopia simple de los estatutos, reducidos a escritura pública, sus modificaciones y sus respectivas publicaciones en el Diario Oficial.

- d.3. Fotocopia simple del decreto que otorga personalidad jurídica, sus modificaciones y sus respectivas publicaciones en el Diario Oficial.
- d.4. Certificado de vigencia con nómina de directorio, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
- d.5. Fotocopia simple de instrumento público en el que conste el poder del representante legal, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
- e. Universidades:
 - e.1. Fotocopia simple de los estatutos, reglamento interno o escritura pública en donde consten las facultades del representante legal de la entidad.
 - e.2. Fotocopia simple del decreto de nombramiento del rector, decano, representante o mandatario de la entidad.
- f. Personas Jurídicas Extranjeras:
 - f.1. Declaración jurada simple en la que indique que no se encuentra afecto a las inhabilidades establecidas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
 - f.2. Documentos que acrediten su existencia legal y vigencia, los que deberán estar legalizados en Chile, tanto en el consulado del país de origen como en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.
 - f.3. Documento que acredite su domicilio en Chile.
 - f.4. Si se trata de una sociedad anónima, deberá acreditar su existencia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 121 y siguientes de la Ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas.

1.12.3.- UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

- a. Declaración jurada simple en la que se indique si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, en caso de no registrarlos, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión; y en la que indique que no se encuentra afecta a las inhabilidades establecidas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; y, que no se encuentra en los supuestos establecidos en el artículo 35 quáter de la Ley N° 19.886, y sus modificaciones, con una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos contados desde su emisión.
- b. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, en los términos y condiciones establecidos en el punto 1.12.4.- "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato", de las presentes Bases Administrativas.
- c. Los demás antecedentes requeridos en los puntos 1.12.1.- "Persona natural" y 1.12.2.- "Persona jurídica" para cada uno de los proponentes que participen de la Unión Temporal de Proveedores, según su naturaleza.

1.12.4.- GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

- a. Forma y oportunidad de presentación: el adjudicatario deberá presentar una garantía con el fin de caucionar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, correspondiente a cualquier documento de

garantía que asegure su pago de manera rápida y efectiva, sea pagadera a la vista y tenga el carácter de irrevocable (ejemplo boleta bancaria, vale vista, póliza de seguro, depósito a la vista, certificado de fianza a la vista, etcétera) y a primer requerimiento.

- a.1. Estos documentos no deberán contener cláusulas de arbitraje, ni requerir trámite alguno para su cobro; y en caso de que, la emisión de este documento demande gasto, éste será de cargo exclusivo del adjudicatario.
- a.2. La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el porcentaje a caucionar, de acuerdo con lo establecido en el inciso quinto del artículo 121 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- a.3. La garantía podrá otorgarse en formato físico o electrónico y deberá ser entregada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la total tramitación del acto administrativo que adjudique la presente licitación pública en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. Para el caso de presentación de garantía en formato electrónico, deberá ajustarse a lo establecido en la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, y su reglamento, y deberá ser enviada a las casillas de correo electrónico jmendez@minvu.cl. Para el caso de presentación de garantía en formato físico, su entrega se realizará en la Sección Gestión de Compras y Contratos del Departamento de Compras y Servicios Generales del MINVU, ubicada en Serrano N° 15, entre piso, comuna de Santiago.
- b. Características de la garantía: deberá contener expresamente la información del beneficiario, Rol Único Tributario del beneficiario, monto, fecha de vencimiento y glosa. En aquellos casos en que, la garantía no permita la inclusión de esta información, deberá quedar establecido en un certificado emitido por la institución que proporcione la garantía o mediante una declaración jurada simple por parte del proponente. El adjudicatario siempre deberá velar porque la garantía de fiel y oportuno cumplimiento cubra la ampliación de plazo y/o monto del contrato, en caso de ser aplicado.
 - b.1. Beneficiario: Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
 - b.2. Rol Único Tributario beneficiario: 61.801.000-7.
 - b.3. Monto: 5% (Cinco por ciento) del precio final neto del contrato.
 - b.4. Fecha de vencimiento: noventa (90) días hábiles a contar de la fecha de vencimiento de la vigencia del contrato.
 - b.5. Glosa: "Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato de la Licitación Pública ID 587-8-LP25".
- c. Forma y oportunidad de restitución:
 - c.1. La devolución de esta garantía se hará con posterioridad a los noventa (90) días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento de la vigencia del contrato, previa conformidad del Administrador del Contrato y una vez recibido conforme totalmente el servicio por parte del MINVU.
 - c.2. Dicha devolución se efectuará en el Departamento de Contabilidad de la División de Finanzas del MINVU, ubicado en Serrano N° 15, octavo piso, comuna de Santiago, en días hábiles, en horario entre las nueve (09:00) y las trece (13:00) horas.
 - c.3. El retiro de la garantía podrá ser realizado de manera personal en el caso de las personas naturales, por parte del representante legal en el caso de las personas jurídicas, por el representante o apoderado en el caso de la Unión Temporal de Proveedores o, en todos los

casos, a través de una persona mandatada para tales fines. En este último caso, se deberá presentar un poder simple, emitido por la persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el representante o apoderado de la Unión Temporal de Proveedores, según corresponda, a nombre de la persona autorizada para realizar dicho trámite. En cualquiera de los casos, al momento del retiro de la garantía, le será exigida la cédula nacional de identidad vigente de la persona que retira.

d. El MINVU podrá hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna, en cualquiera de los siguientes casos:

- d.1. Si el monto del daño que se produzca en los bienes o imagen del MINVU o se cause a terceros, por el contratista durante la ejecución del contrato, excede de la suma a pagar por la contratación que se licita, de conformidad a lo establecido en el punto 1.13.5.5.- "Responsabilidad del contratista".
- d.2. Si el MINVU pone término anticipado al contrato, por alguna de las causales establecidas en los literales e., f., g., h., i., j., k., l. y/o m. del punto 1.13.8.1.- "Causales para el término anticipado del contrato" de las presentes Bases Administrativas.
- d.3. Si el contratista incumple las obligaciones que le impone el contrato. El incumplimiento comprende también el incumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del contratista.

1.13.- DEL CONTRATO

1.13.1.- SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

- a. Una vez transcurrido el período para que el adjudicatario cumpla con los requisitos y entregue los antecedentes para contratar, definidos en el punto 1.12.- "Requisitos y antecedentes para contratar al adjudicatario" de las presentes Bases Administrativas, el MINVU dentro del término de veinte (20) días hábiles, procederá a redactar y preparar el contrato en dos (02) ejemplares de idéntico tenor y fecha, los cuales deberá suscribir el adjudicatario una vez que se le comunique por correo electrónico que se encuentran listo para su suscripción dentro del plazo de cinco (05) días hábiles. No se aceptará la presentación por el adjudicatario de formatos predefinidos y la demora u observaciones que se produzcan en la tramitación del contrato no darán derecho al adjudicatario a indemnización alguna.
- b. Una vez suscrito el contrato por parte del proveedor, deberá ser aprobado por acto administrativo, firmado por la autoridad competente, y notificado al proveedor a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.
- c. Sólo se efectuarán modificaciones al contrato cuando exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes en tanto éstas no alteren los elementos esenciales del contrato, y no se contravenga la aplicación de los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y en el artículo 129 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- d. Cualquier modificación que se acuerde introducir estará sujeta al mismo trámite de aprobación que el contrato original y deberá notificarse al proveedor a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

1.13.2.- ENVÍO DE ORDEN DE COMPRA

Una vez tramitado el acto administrativo que aprueba el contrato referido a la presente licitación, el MINVU emitirá una Orden de Compra al contratista a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, identificando el servicio requerido para todo el período de duración del contrato. Esta Orden de Compra deberá ser aceptada por el contratista dentro del plazo de cuarenta y ocho (48) horas de enviada a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

1.13.3.- DURACIÓN DEL CONTRATO

a. La relación contractual a que dará origen la presente licitación tendrá una duración de veinticuatro (24) meses, más el plazo de implementación del servicio ofertado por el adjudicatario o en su defecto el plazo máximo de implementación de cincuenta (50) días corridos, establecido en el punto 1.6.3.- "PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO". Una vez notificada la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, se realizará la implementación del servicio por el contratista, quedando refrendada en un Acta dicha implementación del servicio y estableciéndose en ella, la fecha cierta de inicio de ejecución del servicio.

b. Sin perjuicio de lo anterior, por razones de buen servicio, debidamente fundadas, la ejecución del servicio podrá comenzar a contar de la fecha de suscripción del contrato. No obstante, lo señalado precedentemente, no podrá cursarse pago alguno por los servicios prestados, mientras no se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el contrato. En caso de requerirse lo indicado en el presente párrafo, esta circunstancia deberá ser expresada y fundada en el contrato respectivo.

c. La duración del contrato podrá ampliarse una o más veces, mientras éste se encuentre vigente, hasta por un máximo del 30% del plazo inicial, en casos justificados y que sean indispensables para un óptimo logro de los objetivos del contrato y aprobadas por el Administrador del Contrato del MINVU. Dicha ampliación deberá formalizarse mediante la suscripción de la modificación de contrato y la dictación del respectivo acto administrativo firmado por la autoridad competente, y notificarse al contratista a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

1.13.4.- MONTO DEL CONTRATO

a. El monto del contrato es de \$130.000.000.- (Ciento treinta millones de pesos), impuestos incluidos, y estará determinado por la propuesta económica que haya presentado el adjudicatario en su oferta en la presente licitación.

b. Asimismo, en casos debidamente fundamentados y siempre que exista disponibilidad presupuestaria, el monto del contrato podrá ampliarse hasta en un máximo del 20% del total determinado, por aumento de la necesidad de servicio propiamente tal, o por la incorporación de elementos indispensables según informe técnico emitido por la Contraparte Técnica y aprobado por el Administrador del Contrato, en consideración a circunstancias de carácter técnico que no se tuvieron en vista en la época de la elaboración de las presentes bases de licitación.

1.13.5.- RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1.13.5.1.- ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

La administración del contrato será ejecutada por el Coordinador Nacional SIAC, o quien le subroge o reemplace. En caso de ser necesario el cambio del Administrador del Contrato, la autoridad competente del MINVU deberá dictar un acto administrativo, nombrando al nuevo administrador, siendo notificado a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. Al Administrador del Contrato, en el ejercicio de esta función, le corresponderá:

- a. Supervisar, coordinar y velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las presentes bases de licitación.
- b. Coordinar y colaborar con la Contraparte Técnica del MINVU, para el correcto cumplimiento de las obligaciones del contratista.
- c. Visar los pagos cada vez que corresponda.
- d. Ratificar o dejar sin efecto la solicitud de cambio del ejecutivo del contratista.
- e. Solicitar a la autoridad competente el aumento del plazo de duración del contrato.
- f. Solicitar a la autoridad competente el aumento del monto del contrato.
- g. Autorizar la subcontratación parcial del servicio contratado.
- h. Pronunciarse respecto de aquellas situaciones o incumplimientos que afecten la totalidad o parte del contrato.
- i. Acoger o rechazar los descargos del contratista por la aplicación de multas.
- j. Requerir el término anticipado del contrato, en el caso que corresponda.
- k. La responsabilidad de coordinar la solicitud de equipos, cuentas de usuario, correo o acceso a los sistemas. Y, de reportar cuando el externo termine su vigencia antes o sea reemplazado. Coordinando lo anterior con el Jefe de la División Informática, o quien le subroge o reemplace.
- l. Las demás que le encomienden las presentes bases de licitación.

1.13.5.2.- CONTRAPARTE TÉCNICA

Asimismo, la autoridad competente, en el acto administrativo que apruebe el respectivo contrato, ratificará la designación de la Contraparte Técnica designada en este acto administrativo; uno en calidad titular y otro suplente en caso de ausencia del titular. En caso de ser necesario el cambio de la Contraparte Técnica, la autoridad competente del MINVU deberá dictar un acto administrativo, nombrando la nueva Contraparte Técnica en su calidad de titular o de suplente, según corresponda; siendo notificado a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado. En el ejercicio de esta función, le corresponderá:

- a. Evaluar el servicio que se preste durante la ejecución del contrato.
- b. Aclarar y orientar respecto del desarrollo de la ejecución del servicio requerido.
- c. Certificar que el servicio se ha recibido conforme. Si no hubiese conformidad con los servicios requeridos, deberá registrarse los hechos en que se funda la disconformidad y acompañando documentos o antecedentes de respaldo de aquello.
- d. Supervisar el cumplimiento de los plazos del mismo.
- e. Fijar plazos para subsanar falencias detectadas en la ejecución del servicio.
- f. Autorizar o rechazar el reemplazo del ejecutivo solicitado por el contratista.
- g. Solicitar el cambio del ejecutivo del contratista.
- h. Requerir al Administrador del Contrato el aumento del plazo de duración del contrato.
- i. Requerir al Administrador del Contrato el aumento del monto del contrato.

- j. Requerir al Administrador de Contrato la autorización para subcontratar parcialmente el servicio contratado.
- k. Requerir la aplicación de las multas.
- l. Levantar Acta de implementación, estableciendo la fecha cierta de inicio de la vigencia de la ejecución del contrato.
- m. Las demás que le encomienden las presentes bases de licitación.

1.13.5.3.- EJECUTIVO DEL CONTRATISTA

- a. El contratista deberá designar a un ejecutivo, quien será su representante permanente ante el Ministerio.
- b. Este ejecutivo deberá estar fácilmente disponible para una comunicación rápida con la Contraparte Técnica del MINVU. Lo anterior, sin perjuicio de la participación de la persona natural, del representante legal en el caso de las personas jurídicas o del representante o apoderado de la Unión Temporal de Proveedores, cuando ella sea requerida.
- c. A este ejecutivo le corresponderá, principalmente:
 - c.1. Representar al contratista en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
 - c.2. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la ejecución del contrato derivado de la presente licitación.
 - c.3. Entregar toda la información pertinente requerida por el MINVU.
 - c.4. Acudir a las citaciones realizadas por la Contraparte Técnica o el Administrador del Contrato del MINVU.
 - c.5. Dar respuesta a las consultas efectuadas por la Contraparte Técnica o el Administrador del Contrato del MINVU.
 - c.6. Las demás que le encomienden las presentes bases de licitación.
- d. En caso de ser necesario el reemplazo del ejecutivo del contratista, el contratista deberá pedir autorización, por correo electrónico, a la Contraparte Técnica del MINVU con siete (07) días corridos de anticipación a la fecha en que haya de producirse el cambio, debiendo ser sustituido por una persona de competencias equivalentes o superiores a la del ejecutivo, inicialmente propuesto. La Contraparte Técnica tendrá el plazo de cinco (05) días corridos para autorizar o rechazar el cambio, mediante correo electrónico. El rechazo de la petición deberá ser fundado.
- e. El contratista no podrá rechazar ni postergar la solicitud de cambio del ejecutivo. Si la Contraparte Técnica del MINVU rechaza el cambio presentado por el contratista, se deberán presentar otras alternativas hasta obtener la aprobación.
- f. El MINVU podrá solicitar el cambio del ejecutivo nombrado por el contratista, mediante correo electrónico de la Contraparte Técnica, indicando los motivos que ocasionan tal solicitud. El contratista tendrá el plazo de tres (03) días corridos para efectuar sus descargos, de los que conocerá el Administrador del Contrato, quien definirá finalmente si se ratifica la solicitud. En caso de que el contratista no efectúe descargos o el Administrador del Contrato ratificase la solicitud de cambio del ejecutivo del contratista, el contratista tendrá el plazo de catorce (14) días corridos a partir de la comunicación, para hacerlo efectivo.

1.13.5.4.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se establezcan en el contrato, constituirán obligaciones del contratista las siguientes:

- a. Dar cumplimiento a las presentes bases de licitación dentro de los plazos establecidos, en la forma, condiciones y características que se determinan en ellas, además de respetar lo solicitado en los antecedentes que complementan todas las obligaciones contractuales.
- b. No realizar, por iniciativa propia, cambio alguno a las especificaciones técnicas contenidas en las presentes bases de licitación.
- c. Si el MINVU cobrase la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, el contratista tendrá la obligación de entregar una nueva, de iguales características a la solicitada en las presentes bases, con anterioridad a la fecha de cobro de la primera.
- d. Si se amplía el plazo del contrato, el contratista deberá ampliar su garantía en los mismos días o porcentaje aumentados, según corresponda. El aumento también será procedente en caso de que, en un eventual retraso en el inicio del contrato, la garantía no supere los noventa (90) días hábiles contados desde el término de la fecha de vencimiento de la vigencia del contrato.
- e. Identificar adecuadamente al personal del contratista que preste servicios en las dependencias del MINVU, con motivo del cumplimiento de la presente licitación y con las respectivas credenciales, las que deberán incluir el nombre del contratista; y, nombres, apellidos y el Rol Único Nacional del trabajador.
- f. Los trabajadores del contratista no tendrán vínculo, ni relación laboral alguna con esta Secretaría de Estado.

1.13.5.5.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

- a. El contratista, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de todos los integrantes de su equipo de trabajo. En consecuencia, el contratista será responsable en forma exclusiva del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, beneficios y en general, de toda suma de dinero que por cualquier concepto deba pagarse a los integrantes de su equipo de trabajo.
- b. El contratista deberá cumplir con todas las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, todo lo cual es de su exclusiva responsabilidad. Adicionalmente, se compromete a proporcionar al MINVU, todos los documentos y/o antecedentes que éste pueda requerir en sus funciones de fiscalización y control del cumplimiento del contrato y de los servicios prestados, quién, para estos efectos, podrá ejercer los derechos de información y retención que confiere la ley.
- c. El contratista será responsable de cualquier daño que se produzca en los bienes o imagen del MINVU, por hecho o culpa de sus dependientes, subcontratistas o de terceros ajenos, con ocasión del contrato. El contratista será el único responsable y deberá responder de todo daño, de cualquier naturaleza, que con motivo de la prestación del servicio cause a terceros. El modo efectivo del pago, tras las deducciones a que den lugar los supuestos anteriores, será el siguiente: valor servicio contratado - daño = Monto efectivo a pagar.
- d. El contratista libera de toda responsabilidad al MINVU, frente a acciones entabladas por terceros a razón de transgresiones al derecho de autor, de marcas, de propiedad industrial y/o intelectual y otros, utilizadas indebidamente.

1.13.5.6.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN

El contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna a terceros, total ni parcialmente los derechos y obligaciones, contraídos con el MINVU que nacen del presente proceso licitatorio, y en especial los establecidos en el contrato definitivo, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 126 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen del contrato, los que podrán transferirse de acuerdo con las normas del derecho común.

1.13.5.7.- SUBCONTRATACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, a lo establecido en las presentes bases, el contratista podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del servicio, la cual no podrá ser superior al 30% del servicio contratado, sin perjuicio que la responsabilidad y la obligación de su cumplimiento permanecerán en él, y siempre que el subcontratado cumpla con los mismos requisitos exigidos al contratista en las presentes bases de licitación, en lo que corresponda. En este caso, el contratista deberá informar la subcontratación en su propuesta o luego de la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, la parte del contrato que tenga previsto subcontratar, su importe y el nombre o razón social del subcontratista hábil en el Registro de Proveedores.

1.13.5.8.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda información, datos, documentos, registros, estadísticas y/o archivos de todo tipo que el contratista o los integrantes de su equipo de trabajo, sus dependientes, subcontratistas u otras personas vinculadas a ella, conozcan o llegaren a conocer con ocasión o a propósito del contrato y sus actividades complementarias, se tratarán como información confidencial y propiedad intelectual del Fisco de Chile (MINVU). El contratista no podrá hacer uso de la información excepto que esté expresamente autorizado por el MINVU, y ajustándose en todo caso a las disposiciones de la Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada o Protección de Datos de Carácter Personal. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la interposición de las acciones judiciales que correspondan. Las disposiciones anteriores no serán aplicables en los siguientes casos:

- a. Cuando la información, a la fecha en que se revela, sea de dominio público por motivos que no resulten del incumplimiento de esta cláusula por parte del contratista, los integrantes de su equipo de trabajo, sus dependientes, subcontratistas u otras personas relacionadas con ella.
- b. Cuando en virtud de la ley o por resolución judicial, el contratista sea obligado a revelar la referida información.

1.13.5.9.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Por el solo hecho de participar en la presente licitación, el contratista, sus dependientes, y personal a honorario y subcontratista, según corresponda, deberán dar cumplimiento a las políticas vigentes de seguridad de la información del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que se encuentran publicadas en el vínculo, <https://www.minvu.cl/sobre-minvu/politicas-de-seguridad-de-la-informacion>, y sus correspondientes modificaciones, respecto de toda la información entregada o que tome conocimiento

en función de la presente licitación, tales como y sólo a modo de ejemplo, la contenida en equipamiento, cuenta de usuario, correo electrónico y/o acceso a sistemas. El incumplimiento de esta obligación autorizará al MINVU a perseguir las responsabilidades civiles y penales que, según el caso, correspondan.

El MINVU se obliga a entregar a quien así se indique el equipamiento, cuenta de usuario, correo electrónico y/o acceso a sistemas para el buen desempeño y logro del objetivo perseguido por el presente proceso de licitación.

1.13.5.10.- PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto del trabajo que el contratista por sí, a través de sus dependientes, o personal a honorarios realice con ocasión del contrato, tales como programas, entregables, rutinas, procedimientos, archivos, manuales, documentos, informes, modelos, diagramas, diseños, diseños lógicos, códigos fuentes, ejecutables, estadísticas, tablas, gráficos u otros, serán de propiedad del MINVU, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de especie alguna; no pudiendo por tanto, el contratista, realizar acto alguno respecto de ellos, ajeno al contrato sin la autorización previa y expresa del MINVU. El incumplimiento de ésta obligación por parte del contratista, autorizará al MINVU a perseguir las responsabilidades civiles y penales que, según el caso, correspondan.

1.13.6.- PAGO

a. El MINVU pagará la prestación del servicio en veinticuatro (24) cuotas iguales en forma mensual, mediante transferencia electrónica, dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro, que debe señalar claramente en su descripción o detalle: "Servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), durante el mes ...", emitido a nombre de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, previa certificación de que los servicios se han recibido conforme.

b. En el caso de las Uniones Temporales de Proveedores, los integrantes de ésta podrán definir en el documento correspondiente, que sea uno de ellos el que emita el documento tributario electrónico y reciba los respectivos pagos. En caso de que no se indique, se pagará a cada uno de los integrantes de la Unión Temporal en partes iguales.

c. Adicionalmente el contratista, deberá presentar el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, con una antigüedad no superior a treinta (30) días corridos desde la emisión del documento tributario electrónico, la nómina completa del personal involucrado directamente en la prestación del servicio en el periodo asociado al correspondiente pago y el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, respecto del personal identificado en la nómina. En caso de que, el contratista subcontrate parte de los servicios requeridos, deberá acompañar, además, el certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, respecto del subcontratista por los servicios prestados en el periodo que se ejecutaron los servicios asociados al pago, y ajustarse a lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley N° 19.886. En el caso del contratista que no acredite trabajadores contratados, se le exigirá una declaración jurada simple donde señale que no cuenta con trabajadores a su cargo.

d. El MINVU se reserva la facultad de solicitar información adicional al contratista, en cualquier tiempo, que le permita comprobar el debido cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

1.13.7.- MULTAS

1.13.7.1.- CAUSALES PARA LA APLICACIÓN DE UNA MULTA

El MINVU estará facultado para aplicar al contratista multa en los casos, formas y plazos que a continuación se indican, siempre que el incumplimiento no haya sido calificado como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor por la Contraparte Técnica del MINVU.

- a. En caso de atraso en la implementación del servicio, se aplicará una multa equivalente al 1% del monto total del contrato, sin impuestos, por cada día en que se mantenga el incumplimiento, con un tope de diez (10) días corridos.
- b. Si el contratista no da cumplimiento al tiempo de respuesta ante emergencia o imprevisto, comprometido en la oferta de la presente licitación, se aplicará una multa equivalente al 3% del monto del pago de la correspondiente cuota mensual, sin impuestos, por cada hora corrida de atraso, con un tope de seis (06) horas corridas, por cada evento.

Sin perjuicio de los límites de cobro de multas señalados precedentemente, el monto total de las multas cobradas durante la vigencia del contrato no podrá superar el 10% del monto total del contrato.

1.13.7.2.- PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MULTAS

- a. Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, la Contraparte Técnica deberá comunicar inmediatamente de ello al ejecutivo designado por el contratista, mediante correo electrónico, informándole sobre el cobro a aplicar y sobre los hechos en que éste se motiva.
- b. A contar de la comunicación singularizada en el literal anterior, el contratista tendrá el plazo de cinco (05) días hábiles para efectuar sus descargos, mediante correo electrónico, ante el Administrador del Contrato, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición.
- c. Vencido el plazo indicado en el literal anterior sin que se hayan presentado descargos o si durante este plazo el contratista aceptase los hechos en que se funda la multa, se aplicará la correspondiente multa por medio de un acto administrativo fundado y dictado por la autoridad competente. El indicado acto administrativo deberá notificarse al contratista de conformidad a lo establecido en el artículo 140 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- d. Si el contratista ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el MINVU podrá rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del contratista deberá formalizarse a través de la dictación de un acto administrativo fundado y dictado por la autoridad competente, en el cual deberá detallarse el contenido y las características de la multa a aplicar. El indicado acto administrativo deberá notificarse al contratista de conformidad a lo establecido en el artículo 140 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- e. Asimismo, en contra de dicho acto administrativo procederán los recursos dispuestos en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

- f. El monto de la multa será rebajado del pago que el MINVU debe efectuar al contratista en los estados de pago más próximos, o, en su defecto, la multa podrá hacerse efectiva con cargo a la o las garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- g. El MINVU no podrá proceder al cobro de las multas que se hayan aplicado, en caso de que adeude al contratista el pago de las prestaciones del contrato que hayan sido devengadas durante los meses anteriores al que se hizo obligatorio el pago de multa.
- h. La multa se aplicará siempre que el incumplimiento no haya sido calificado como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor por la Contraparte Técnica del MINVU, u otro imprevisible no imputable al contratista, siempre que dicha circunstancia sea un hecho de público conocimiento y/o sea debidamente acreditada por el contratista.

1.13.8.- TÉRMINO ANTICIPADO

1.13.8.1.- CAUSALES PARA EL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13 bis de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y en el artículo 130 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, el MINVU podrá poner término anticipado al contrato, en las siguientes situaciones:

- a. Por resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el contratista no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
- b. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- c. Por razones de mérito o conveniencia fundados en el interés general y por motivo no imputable al adjudicatario.
- d. Por término del presupuesto destinado a esta contratación.
- e. Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista. Se entenderá que existe incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista, en los siguientes casos:
 - e.1. Si el contratista mantiene retraso injustificado en la implementación del servicio al undécimo día corrido posterior al plazo ofertado.
 - e.2. Si el contratista manifiesta que no está en condiciones de prestar el servicio, una vez suscrito el contrato o durante su ejecución.
 - e.3. Si el contratista no da cumplimiento al "Pacto de integridad", de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.2.5. de las presentes Bases Administrativas.
 - e.4. Si el contratista cede o traspasa total o parcialmente el servicio contratado, no dando cumplimiento a la "Prohibición de cesión", de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.13.5.6. de las presentes Bases Administrativas.
 - e.5. Si el contratista subcontrata total o en mayor porcentaje a lo dispuesto en el punto 1.13.5.7.- "Subcontratación" de las presentes Bases Administrativas.
 - e.6. Si el contratista o sus dependientes o sus subcontratados, no cumple con la "Confidencialidad de la información", de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.13.5.8.- de las presentes Bases Administrativas.
 - e.7. Si el contratista no da cumplimiento a la "Seguridad de la información", de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.13.5.9. de las presentes Bases Administrativas.
 - e.8. Si el contratista infringe la "Propiedad intelectual", de acuerdo con lo dispuesto en el punto 1.13.5.10.- de las presentes Bases Administrativas.

- e.9. Si un integrante de la Unión Temporal de Proveedores ocultase información relevante para ejecutar el respectivo contrato, que afecte a cualquiera de sus miembros.
- e.10. Si se constatare que los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, de verificarse dicha circunstancia, se remitirán los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
- e.11. Si uno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores se retira de ésta, y dicho integrante hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
- f. Por muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad jurídica del contratista.
- g. Por el estado de notoria insolvencia del contratista, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- h. Por la imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato de conformidad con el artículo 13 de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y sus modificaciones, y, con el artículo 129 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886. En tal caso, el MINVU sólo pagará el precio por el servicio que efectivamente se hubieren entregado, durante la vigencia del contrato.
- i. Por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos (02) años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis (06) meses. El contratista deberá acreditar que la totalidad de las obligaciones laborales y previsionales con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato. Asimismo, en el caso de que el MINVU llame a una nueva licitación para contratar el servicio de la especie, el contratista no podrá participar.
- j. En caso de alcanzarse el tope máximo del 10%, contemplado en el último párrafo del punto 1.13.7.1.- "Causales para la aplicación de una multa", de las presentes Bases Administrativas.
- k. Si durante la vigencia del contrato el contratista es condenado de conformidad a lo establecido en el artículo 33 de la Ley N° 21.595, Ley de Delitos Económicos, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- l. En caso de inhabilidad sobreviniente de alguno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores, en la medida que ésta no pueda continuar ejecutando el servicio con los restantes miembros, en los mismos términos contratados; sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 183 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- m. En caso de disolución de la Unión Temporal de Proveedores, de corresponder al proveedor contratado.

1.13.8.2.- PROCEDIMIENTO PARA PONER TÉRMINO ANTICIPADO AL CONTRATO

- a. En caso de requerir el término anticipado del contrato, por alguna de las causales establecidas en los literales a., b., c. y/o d. del punto 1.13.8.1.- "Causales para el término anticipado del contrato" de las presentes Bases Administrativas, éste se dispondrá por medio de un acto administrativo fundado de la autoridad competente. El referido acto administrativo deberá notificarse al contratista mediante su publicación en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

- b. A su vez, detectada una situación que amerite el término anticipado del contrato, por alguna de las causales establecidas en los literales e., f., g., h., i., j., k., l. y/o m. del punto 1.13.8.1.- “Causales para el término anticipado del contrato” de las presentes bases de licitación; el Administrador del Contrato, deberá comunicar inmediatamente de ello al ejecutivo del contratista designado y a la persona natural, al representante legal en el caso de las personas jurídicas o al representante o apoderado de la Unión Temporal de Proveedores, según sea el caso, mediante correo electrónico, informándole sobre el término anticipado a aplicar y sobre los hechos en que éste se motiva.
- c. A contar de la comunicación singularizada en el literal anterior, el contratista tendrá el plazo de cinco (05) días hábiles para efectuar sus descargos, mediante correo electrónico, ante el Administrador del Contrato, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición.
- d. Vencido el plazo indicado en el literal anterior sin que se hayan presentado descargos o si durante este plazo el contratista aceptase los hechos en que se funda el término anticipado del contrato, se aplicará el correspondiente término anticipado por medio de un acto administrativo fundado y dictado por la autoridad competente. El indicado acto administrativo deberá notificarse al contratista de conformidad a lo establecido en el artículo 140 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- e. Si el contratista ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el MINVU podrá rechazarlos o acogerlos. Al respecto, el rechazo de los descargos del contratista deberá formalizarse a través de la dictación de un acto administrativo fundado y dictado por la autoridad competente, en la cual deberá detallarse el contenido y las características del término anticipado a aplicar. El indicado acto administrativo deberá notificarse al contratista de conformidad a lo establecido en el artículo 140 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- f. Asimismo, en contra de dicho acto administrativo procederán los recursos dispuestos en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- g. En caso de ponerse término anticipado al contrato, independiente de la causal que diera origen a éste, se pagarán al contratista los servicios efectivamente prestados y recibidos a satisfacción por parte del MINVU.

II. BASES TÉCNICAS

2.1.- RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, en adelante el “MINVU”, busca contratar una plataforma de gestión de clientes (personas usuarias) para 31 oficinas de atención ciudadana, debido al volumen de registros de atención en sistema CRM. Dentro de este número, se agrega una nueva oficina en la Región Metropolitana (Colina), que representa a la zona de Chacabuco y que comenzará sus operaciones durante el 2025. El objetivo central es mejorar la calidad del servicio y experiencia de las personas usuarias y optimizar la eficiencia del trabajo que realiza el funcionariado en las OIRS (Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias).

La plataforma debe permitir a las personas usuarias obtener un *ticket*, lo que facilitará a la Institución organizar y gestionar los tiempos de espera y atención de forma eficaz. Además, se requiere que la plataforma permita que cada Jefatura de la Oficina pueda administrar de manera independiente el sistema acorde a la realidad, flujo diario de personas y el tipo de requerimiento de éstas.

Con esta solución, el MINVU pretende aumentar la satisfacción de los usuarios y reducir los tiempos de espera, mejorar la asignación de servicios y de los recursos humanos en oficinas de atención. La plataforma debe ser escalable para adaptarse a los distintos requerimientos tecnológicos del MINVU y cumplir con los estándares de seguridad y protección de datos requeridos por la institución.

2.2.- ANTECEDENTES

Posterior a la pandemia, la ciudadanía ha experimentado un cambio en la vinculación con las instituciones, siendo más proactiva, informada y exigiendo mayor rapidez en la entrega de información y soluciones habitacionales, lo que ha significado redoblar esfuerzos para mejorar la calidad de dicha relación y modernizar las tecnologías que acompañan a la atención ciudadana.

En este escenario, una plataforma de gestión de clientes (personas usuarias) se presenta como un elemento central en la gestión de la demanda. Su implementación permite, entre otras cosas, organizar el trabajo, mejorar la atención, gestionar el tiempo destinado al mismo y equilibrar la carga de trabajo.

Específicamente esta plataforma consta de un sistema de aplicaciones integradas (*software*) e infraestructura (*hardware*).

Las principales características requeridas por el MINVU se resumen en:

1. Que facilite la emisión de *tickets* de atención a personas usuarias, lo que permite una distribución uniforme de la demanda.
2. Que gestione los tiempos de espera y atención, optimizando los recursos disponibles en las oficinas del MINVU.
3. Que permita organizar la distribución del público en razón de: el requerimiento de las personas, el flujo de público en un momento determinado, la priorización de la atención preferente, la diferenciación de módulos para trámites específicos, entre otros. En síntesis, permite realizar los ajustes necesarios para que los tiempos de espera y atención sean mínimos pensando en la satisfacción usuaria.
4. Que proporcione herramientas para medir y gestionar la satisfacción del usuario para mejorar continuamente la calidad del servicio prestado.
5. Que respete la protección de la información confidencial de los usuarios.

Respecto de los elementos que acompañan al *software* y *hardware*, se debe considerar la existencia de:

a. Área Imagen Institucional

Incluir elementos visuales que reflejen la identidad del MINVU y SERVIU, como colores, logotipos, fuentes y cualquier otro elemento acorde a la norma gráfica del Gobierno de Chile.

b. Área Gestión Interna

- a. Facilitar la estandarización de protocolos de atención asociando a tiempos de espera, tiempos de acercamiento, tiempos de atención y tiempos de post atención.
- b. Personalizar la interfaz (configurar lo que ve el funcionariado en su pantalla) y que pueda estandarizarse para todas las oficinas.
- c. Integración fluida con sistemas de información y comunicación existentes.
- d. Facilitar el control del flujo de personas usuarias y cargas de trabajo por tipo de atención, por ejecutivo(a) y por rango horario, entre otros aspectos.
- e. Que permita cuantificar el tiempo de pausa y tiempo de atención de un/a ejecutivo/a. Como también por oficina.
- f. Que el sistema permita contar con un identificador de atenciones que van a requerir un tiempo mayor o una derivación interna (al módulo de atención, ejecutivo/a o por motivo de atención, etcétera).
- g. Disponer de una plataforma o servidor central que genere información en línea y estadísticas a nivel nacional, mostrando información de forma agregada y desagregada por cada una de las oficinas.
- h. Se requiere que la reportería sea flexible a los requerimientos que vayan surgiendo por parte de la institución.
- i. Visualizar en tiempo real y de manera remota los niveles y los volúmenes de atención que se están entregando en las oficinas.
- j. Permitir que las oficinas hagan consultas o generen reportes en línea y estadísticas locales de forma independiente al nivel central, además de administrar sus propias filas a fin de responder a las particularidades de cada oficina.
- k. Implementar programas de capacitación para el personal en el uso efectivo de los tótems y en la interpretación de los datos generados por ellos.
- l. Que proporcione una herramienta para monitorear continuamente el rendimiento del sistema de administración de filas y realizar ajustes según sea necesario.
- m. Asegurar que el sistema de administración de filas contemple accesibilidad universal en sus tótems.
- n. Que el contratista cuente con un plan de respaldo y mantenimiento para garantizar que el sistema de administración de filas esté siempre operativo y actualizado con las últimas características y mejoras de seguridad.

2.3.- OBJETIVO

Mejorar la calidad de la atención y experiencia usuaria, a través de un sistema que permita administrar y coordinar eficiente y eficazmente el flujo de personas usuarias que visitan las Oficinas de Atención Presencial OIRS a lo largo del país.

2.3.1.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Apoyar la gestión del modelo de atención e implementar acciones que mejoren la experiencia de atención de las personas usuarias.
- b. Fortalecer el análisis en la medición de resultados asociados a la entrega de información y trámites ciudadanos.

El MINVU está interesado en contratar un servicio integral para el **arriendo de treinta y cinco (35) tótems** generadores de *tickets* de atención **para treinta y un (31) oficinas**, con una duración de ejecución de contrato de veinticuatro (24) meses. Es fundamental que este servicio no solo incluya la provisión de los tótems, sino también que abarque licencias de uso, así como elementos relacionados con el *hardware*, como sistemas de impresión térmica, pantallas táctiles, parlantes y lectores de cédulas de identidad, entre otros aspectos identificados en la oferta.

Además, solicitamos que el proveedor del servicio garantice una cobertura técnica a nivel nacional y se comprometa a ofrecer un tiempo de respuesta máximo de dieciocho (18) horas hábiles ante cualquier incidencia. Es necesario que el proveedor cumpla con los siguientes requisitos adicionales:

Requisitos específicos de instalación: el proveedor deberá cumplir con los requisitos técnicos y logísticos establecidos para la instalación de los tótems en las oficinas del MINVU.

Procedimientos de mantenimiento: se espera que el proveedor implemente procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo, con plazos definidos para la resolución de cualquier fallo técnico.

Actualizaciones y mejoras: el proveedor deberá proporcionar actualizaciones de *software* y mejoras en el *hardware* según sea necesario durante la vigencia del contrato.

Reporte de incidencias: se requerirá un mecanismo/procedimiento para reportar y hacer seguimiento de las incidencias relacionadas con los tótems, así como los plazos establecidos para su resolución.

Responsabilidades del proveedor: las responsabilidades del proveedor deben quedar claramente definidas en términos de realizar capacitación a ejecutivos de atención, proveer: suministro, instalación, mantenimiento y soporte técnico de los tótems.

Planes de contingencia: el proveedor deberá establecer planes de contingencia para garantizar la disponibilidad continua de los tótems, incluso en caso de mantenimiento programado o fallos inesperados.

Seguimiento del rendimiento: el proveedor debe proporcionar un sistema o aplicación que permita observar el estado y rendimiento del servicio proporcionado, como la disponibilidad de los tótems y la calidad del soporte técnico.

2.4.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El Servicio considera el **arriendo de 35 tótems (*hardware*) generadores de *tickets* de atención y una plataforma tecnológica que facilite tanto la operación como la administración de dichos tótems para 31 oficinas de atención de público.**

Cada oficina dispondrá de un punto de energía y un punto de datos destinados al tótem, así como otro punto de energía para el monitor.

Durante el año 2023, se han registrado 340.988 atenciones en las 30 oficinas que cuentan actualmente con tótems, las cuales se detallan en el cuadro del punto 3.1.- "Total de oficinas con número de atención y tótems" de las presentes Bases Técnicas, junto con la cantidad de tótems por

oficina. El número de atenciones puede aumentar dependiendo de procesos de alta demanda como, por ejemplo: llamados a postulación, anuncios de la autoridad en medios de comunicación, catástrofes climáticas, entre otras contingencias.

Además, el proveedor deberá considerar en el servicio:

- a. La entrega a petición según demanda, de los insumos que requieran los tótems generadores de *tickets* para su normal operación, considerando además el envío de éstos a las oficinas de atención presencial.
- b. La instalación consistente en transportar, ubicar, anclar y dejar 100% operativo los tótems y los sistemas relacionados que permiten el funcionamiento del gestor de clientes. Para ello, el oferente debe proponer una programación para la instalación (carta Gantt), no pudiendo la instalación total de los equipos demorar más de cincuenta (50) días corridos, a partir de la notificación de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, previa coordinación y aprobación del plan por parte del MINVU.
- c. En el caso de falla o destrucción producida por factores no atribuibles al Servicio (tales como catástrofes, desastres naturales, incendios, robos, vandalismo u otro), el contratista deberá hacerse responsable de la reparación o reposición de los equipos que incluye el servicio.
- d. En el caso de que alguna oficina se traslade físicamente, el contratista deberá hacerse responsable del traslado del equipamiento.
- e. En el caso de reubicación de algunos de los tótems el contratista deberá hacerse responsable del traslado del equipamiento dentro y fuera de la región de acuerdo con el requerimiento del MINVU.
- f. El proveedor debe comprometerse a realizar mantenimiento regular de los tótems, incluyendo inspecciones periódicas (al menos dos anuales), limpieza, ajustes y reparaciones necesarias para garantizar su óptimo funcionamiento.
- g. El proveedor debe ofrecer soporte técnico remoto para resolver problemas menores o proporcionar asistencia técnica a distancia cuando sea posible, reduciendo así la necesidad de intervenciones presenciales. Si el problema es mayor y no es posible resolverlo de manera remota, debe inspeccionarlo de manera presencial.
- h. El proveedor debe garantizar que los tótems sean compatibles e interoperables con otros sistemas y aplicaciones utilizados por el MINVU, facilitando la integración y el intercambio de datos desde los tótems al MINVU.
- i. Se requiere que el proveedor ofrezca opciones de personalización de los tótems, como la incorporación de logos o colores corporativos, para reflejar la imagen de la institución.
- j. El proveedor deberá proporcionar un acondicionador de línea para evitar desperfecto de los equipos en caso de alza de voltaje y asegurar la continuidad del servicio en las oficinas.

2.4.1.- LA PLATAFORMA OFRECIDA (*HARDWARE Y SOFTWARE*) DEBE CONTEMPLAR QUE:

- a. La plataforma debe estar diseñada con una arquitectura que permita su escalabilidad y modularidad, lo que facilitará la incorporación de nuevas funcionalidades y la expansión del sistema según las necesidades futuras de la institución.
- b. Es fundamental que la plataforma sea integrable y compatible con el sistema *Microsoft Dynamics CRM* versión 2011 o superior. El proveedor debe considerar el proceso de migración de la institución a la nueva versión de CRM 365 y asegurar la interoperabilidad sin problemas entre ambos sistemas (o la plataforma que disponga la Institución en el momento de la implementación).

- c. El proveedor debe incluir en su oferta la migración de los datos históricos de los registros existentes en la plataforma, siguiendo el diccionario de datos detallado en el punto 3.2.- “Diccionario de datos para registros históricos” de las presentes Bases Técnicas. Es importante garantizar que la migración se realice de manera precisa y sin pérdida de información, para mantener la continuidad en el seguimiento de los registros y la disponibilidad de la información histórica.
- d. El proveedor debe permitir la personalización de la interfaz de usuario de la plataforma según las necesidades y preferencias de la institución, lo que incluye la posibilidad de adaptar la apariencia, los menús y los campos de datos.
- e. El proveedor debe ofrecer un servicio de soporte técnico completo, que incluya asistencia en línea, telefónica o presencial, así como actualizaciones regulares de *software* y mantenimiento preventivo.
- f. La plataforma debe ser compatible con dispositivos móviles, lo que permitirá a los usuarios acceder y hacer seguimiento al estado de la fila de espera desde sus teléfonos móviles u otros aparatos electrónicos, lo cual podría contribuir a descomprimir el flujo al interior de las oficinas.
- g. El proveedor debe proporcionar materiales de capacitación y recursos de usuario, como manuales, tutoriales en video y sesiones de capacitación, para garantizar que el personal de la institución esté completamente capacitado en el uso de la plataforma. Se requerirá una (01) capacitación presencial para las Contrapartes Técnicas y Administrador del Contrato durante el período de implementación del servicio, la que deberá tener un tiempo de duración de sesenta (60) minutos como mínimo. Para cada una de las 31 oficinas, se deberá realizar una (01) capacitación en modalidad virtual durante el período de implementación. Se deben incluir dos (02) sesiones anuales virtuales con el funcionariado de las oficinas OIRS y Contrapartes Técnicas del Servicio, para evaluar aplicación de los conocimientos operativos y analíticos de la plataforma.
- h. La visualización en línea deberá mostrar información actualizada sobre las atenciones en curso, incluyendo el número de personas usuarias en espera, el tiempo estimado de espera y el estado de las estaciones de atención, entre otras.
- i. La información presentada deberá actualizarse en tiempo real para reflejar cambios instantáneos en la situación de la oficina y las atenciones en curso.

2.4.2.- HARDWARE NECESARIO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ARRIENDO DE LOS TÓTEMS

- a. Monitor con *Touch Screen* Capacitivo TFT 20” o superior o tecnología similar. Recubrimientos antirreflejos y antihuellas para mejorar la visibilidad y la legibilidad en diferentes condiciones de iluminación, así como para reducir la acumulación de huellas dactilares en la pantalla.
- b. Impresora que permita la impresión *Ticket* (térmico), configurable a distintas medidas.
- c. Monitor o televisor (LED, OLED o QLED) de un tamaño de pantalla de 42” y 52”, con su respectivo soporte. (1 monitor o 1 televisor por tótem), según el siguiente cuadro:

	Oficina	Tamaño de monitor o televisor
1	Iquique	52"
2	Antofagasta	42"
3	Copiapó	52"
4	Ovalle	42"
5	La Serena	42"

	Oficina	Tamaño de monitor o televisor
6	San Antonio	42"
7	SEREMI Valparaíso	42"
8	Valparaíso	52"
9	San Fernando	42"
10	Rancagua	42"
11	Curicó	42"
12	Linares	42"
13	Talca 1-2	52"
14	Los Ángeles	42"
15	Concepción 1- 2	42"
16	Angol	42"
17	Temuco	52"
18	Puerto Montt	42"
19	Castro	42"
20	Coyhaique	42"
21	Punta Arenas	42"
22	Puente Alto	42"
23	San Bernardo	42"
24	Melipilla	42"
25	Talagante	42"
26	Santiago 1-2-3	52"
27	Valdivia	42"
28	Arica	52"
29	Chillán	42"
30	Osorno	42"
31	Colina* (oficina nueva, por lo tanto, se trata de instalación e inauguración de atenciones)	42"

- d. Deseable disponer de un sistema de luces, que al activar el llamado se encienda en el módulo de atención, permitiendo a las personas identificar de forma visual quién lo está llamando.
- e. Disponer de un *display* exclusivo o permitir la integración a pantalla (LED, OLED o QLED) que permita desplegar y visualizar los números asignados a la atención, además de la visualización de contenidos de otro tipo y provistos institucionalmente como publicidad (imágenes estáticas, videos cortos, presentaciones de diapositivas, texto animado, contenido multimedia).
- f. Lector de tarjeta de inserción (Cédula de Identidad), debe poder incorporar la tecnología de la cédula actualizada y su versión anterior.
- g. Gráfica y color institucional para los tótems de acuerdo con la norma gráfica vigente: (Normas Gráficas MINVU 2022 – 2026: MINVU al Día).
- h. Debe cumplir con los estándares de accesibilidad según lo indicado en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción. La pantalla debe ser visible desde el nivel de los ojos de una persona

sentada (ergonomía de la interacción persona-sistema), evitando la proyección de luz solar o artificial directa sobre ésta.

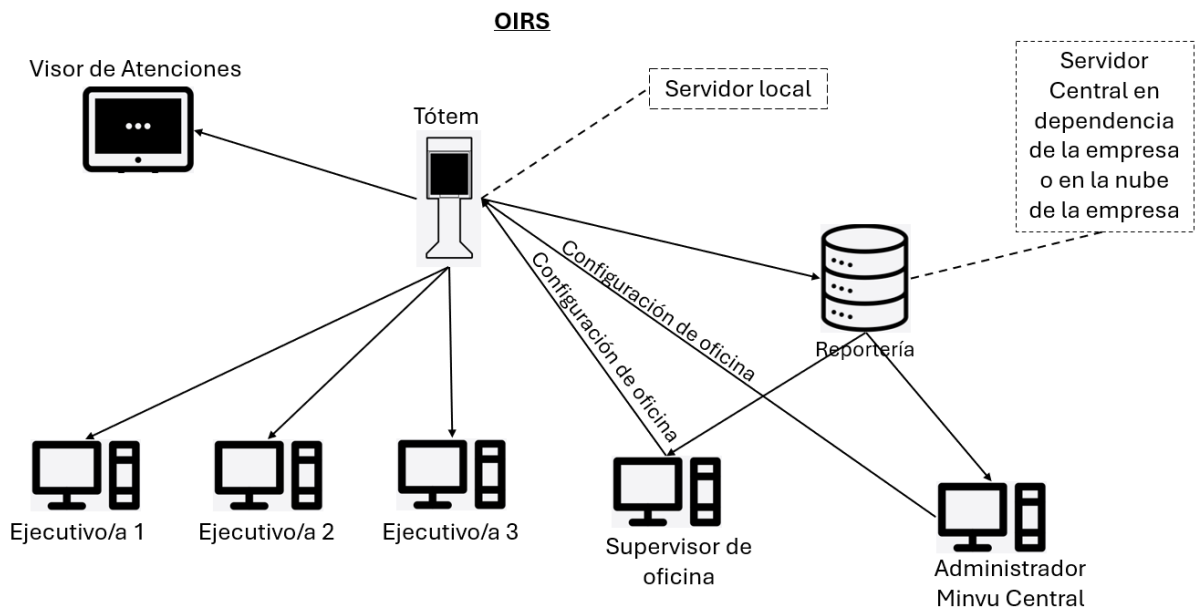
- i. Los tótems deberán tener equipos con procesadores marca Intel i5 o superior (o equivalente).
- j. El tótem debe contar con su cableado eléctrico equipado con un enchufe *Magic*, marca Bticino (o equivalente).

2.4.3.- SOFTWARE PARA UTILIZAR Y GESTIONAR EL SERVICIO DE ARRIENDO DE LOS TÓTEMES

- a. Se requiere que el o los *softwares* gestión de clientes (personas usuarias), publicidad y gestión de insumos, sean administrados directamente por el MINVU (Subsecretaría).
- b. Para asegurar posibles adaptaciones o adecuaciones, el proveedor del servicio debe ser dueño del o los *softwares*.

2.4.4.- EL O LOS SOFTWARES AL MENOS DEBEN:

- a. Identificar personas usuarias (naturales) a través de la cédula de identidad (antigua y/o nueva) u otro sistema para entrega de *ticket* de atención. Este sólo leerá de la cédula el número de RUN.
- b. El sistema deberá identificar el RUN ingresado de forma manual o a través del lector.
- c. Identificar personas usuarias sin RUN para entrega de *ticket* de atención.
- d. Identificar condiciones especiales a través del reconocimiento de las personas mediante uso de API. Ejemplo: cuando se trate de personas registradas en el Sistema Nacional de Cuidados "Chile Cuida", a través del reconocimiento de la calidad de persona cuidadora, mediante aplicación API del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- e. Permitir gestionar las filas por módulo de atención según cantidad de personas por oficina.
- f. Disponibilizar a toda hora información que permita la centralización de datos.
- g. Permitir gestionar las vistas y el monitoreo en línea (tiempo real).
- h. Gestionar perfiles de usuarios (ejecutivos, jefe de sucursal OIRS, profesionales encargados de la gestión de las oficinas y perfil supervisor o administrador).
- i. Permitir la gestión de almacenamiento de datos y estadísticas sobre uso del sistema y tiempos utilizados por perfil.
- j. Contar con la funcionalidad de administración de los tótems, tanto presencial como remota.
- k. Permitir que la persona usuaria pueda ver en línea el seguimiento remoto de su turno de atención.
- l. Permitir la integración con la plataforma de atención de Usuarios SIAC/CRM (o la plataforma que disponga la Institución en el momento de la implementación), a través del uso de la cédula de identidad de la persona usuaria. Además, la generación de *tickets* debe inyectar la información correspondiente al Sistema CRM SIAC MINVU (o la plataforma que disponga la Institución en el momento de la implementación).



- m. Que el sistema operativo que utilice el tótem debe estar licenciado y con soporte vigente de parte del fabricante, en el caso que sea *Microsoft*, deberá ser compatible con las versiones que el MINVU actualmente tiene y las futuras.
- n. Permitir que los tótems puedan identificar personas usuarias que hayan agendado una hora de atención previamente, a través del sistema de reserva de hora del MINVU.
- o. Permitir derivaciones de las personas usuarias entre ejecutivos/os de atención, por fila, por módulo y/o por nombre del/a ejecutivo/a de atención.
- p. Que la administración central tenga acceso a crear, modificar y/o eliminar: usuarios, filas, módulos, motivos de atención (botones), entre otros, además visualizar la reportería por oficina y a nivel nacional en tiempo real o histórico.
- q. Contener un panel de control y monitoreo del estado de los tótems en tiempo real (Ejemplo: alertar la pérdida de comunicación, impresora con poco papel, con o sin conexión, etcétera).

2.4.5.- FUNCIONES DEL SOFTWARE PUBLICITARIO

- a. Permitir la difusión segregada-personalizada de contenidos en cada una de las oficinas, permitiendo que el administrador de contenidos ofrezca publicidad de forma programada.
- b. Facilitar la administración de publicidad en forma programada.
- c. Programar, monitorear y actualizar la publicidad de forma remota nacional y local.
- d. Visualizar las pantallas con a lo menos 3 *display* de variadas dimensiones (el modelo deberá utilizarse en forma conjunta para la identificación de serie de turno, difusión de información como videos institucionales además de *banners* de información relevante del momento).
- e. La llamada por número de atención debe incluir señalización visual y audible.

2.4.6.- CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE PARA GESTIÓN DE INSUMOS

El sistema deberá incluir un *software* que permita el monitoreo remoto del estado de la impresora, proporcionando alertas sobre posibles problemas como atascos de papel, niveles bajos o nulos de papel, entre otros.

2.5.- SOPORTE Y MANTENCIÓN

Considera los servicios de soporte y mantención (correctiva y preventiva) de la Plataforma de Gestión de Clientes y sus tótems generadores de *tickets* de atención, como los televisores o monitores y conectores necesarios para el funcionamiento del sistema. Este servicio debe resguardar el buen estado del *hardware* y del *software* para asegurar su continuidad operativa.

Se entenderá por mantención correctiva la revisión del tótem y diagnóstico de fallas, estén o no en garantía. Si la falla detectada corresponde a uso del tótem, las partes y las piezas dañadas deben ser cambiadas, sin costo adicional para el MINVU.

Se entenderá por mantención preventiva las estrategias utilizadas por el proveedor para prevenir eventuales fallas de *hardware* debidas a acumulación de polvo, trozos de papel y otras causas atribuibles al funcionamiento del tótem en el lugar en el que se encuentre instalado. Esta mantención deberá efectuarla personal técnico del proveedor que preste el servicio especializado, con experiencia en armado y configuración de computadores.

El servicio de mantención debe contemplar como mínimo los siguientes requerimientos:

- a. Las mantenciones deben ser efectuadas por personal técnico experto validado por el contratista.
- b. Si fuese necesario cambio de piezas y partes, no habrá costo para el MINVU. La prestación del servicio de mantenciones será en modalidad 8 x 5 (8 horas al día, 5 días hábiles por semana).
- c. En caso de que sea necesario realizar mantenimiento o reparaciones en el *hardware* o *software*, el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio durante el tiempo que sea necesario para restablecer completamente el funcionamiento del sistema.
- d. El proveedor deberá entregar un servicio de monitoreo permanente en tiempo real mediante un sitio *web* para verificar los distintos estados de los tótems como de la CPU (estados de la comunicación). De la misma forma, el MINVU poseerá un usuario y contraseña con la que podrá acceder a dicha información en tiempo real y desde donde estime conveniente.
- e. Visitas programadas: de 2 a 3 anuales en cada año de vigencia del contrato para cada sucursal regional con tótem.
- f. Cuando se trate de visitas en terreno por mantención de equipos, el contratista deberá emitir reporte de dicha mantención, dentro de las 72 horas siguientes al término de cada visita. El contratista prestador de servicios deberá enviar reporte por correo electrónico a la Contraparte Técnica del MINVU.
- g. En caso de que sean necesarias acciones de reparación y/o reemplazo de partes o piezas, el contratista de servicios efectuará el cambio de dichas partes permitiendo la continuidad del servicio sin costo para el MINVU.
- h. El contratista deberá contar con 3 instancias de servicio técnico de *software*:
 - i Servicio de reporte de problemas/fallas telefónico o vía correo electrónico.
 - ii Servicio de orientación y apoyo en línea.
 - III Servicio de asistencia en terreno (en el lugar donde se encuentre el equipo).
- i. El tiempo promedio de respuesta considerando todas las localidades, ante una emergencia o imprevisto no deberá ser superior a veinticuatro (24) horas, a partir de la comunicación, por correo electrónico, por parte de la Contraparte Técnica del MINVU hasta la llegada de los trabajadores del contratista o el comienzo de la asistencia remota, según corresponda.

2.6.- ENTRENAMIENTO, DOCUMENTACIÓN, ANÁLISIS

- a. El oferente deberá incluir en su propuesta un programa de entrenamiento/capacitación con material escrito (por ejemplo: manuales, presentaciones y documentos de apoyo) de acuerdo con las competencias y destrezas que deberán desarrollar los usuarios internos según el tipo de perfil que desempeñen. Este programa debe ser implementado por el contratista según el número de veces que el MINVU lo requiera, sin costo para éste.
- b. El entrenamiento se llevará a cabo en las instalaciones de las oficinas correspondientes que cuenten con tótem en una primera instancia, es decir, al instalar el tótem. En segunda instancia podrá ser realizada de manera remota a través de videollamada, la cual será programada por el MINVU.
- c. Al término del proceso de entrenamiento el funcionariado deberá contar con el material impreso o almacenado en algún archivo digital. Asimismo, el contratista deberá entregar el material actualizado en un formato que permita su disposición permanente a los usuarios de la Plataforma.
- d. Deberá incorporar asesorías a la Contraparte Técnica Titular y Suplente, para apoyar el análisis y detección de oportunidades de mejora, en el marco de las posibilidades que entregue el sistema implementado, según la información proporcionada por la plataforma de administración de filas.

3.- DIRECCIONES DE LAS OFICINAS ACTUALES CON TÓTEM

REGIÓN	SUCURSAL	DIRECCIÓN
ARICA Y PARINACOTA	SERVIU ARICA	18 de Septiembre N° 122, comuna de Arica
	SERVIU IQUIQUE	Patricio Lynch N°50, comuna de Iquique
ANTOFAGASTA	SERVIU ANTOFAGASTA	Washington N° 2551, Piso 2, comuna de Antofagasta
ATACAMA	SERVIU COPIAPÓ	Los Carrera N° 830, comuna de Copiapó
COQUIMBO	SERVIU LA SERENA	Calle Almagro N° 372, comuna de La Serena
	SERVIU OVALLE	Vicuña Mackenna N° 310, Oficina 101, comuna de Ovalle
VALPARAÍSO	SERVIU VALPARAÍSO	Bellavista N°120, comuna de Valparaíso
	SERVIU SAN ANTONIO	Avenida Divina Providencia N° 538, Lloleto, comuna de San Antonio
	SEREMI VALPARAÍSO	Calle Prat N° 856, Edificio Ranui, Piso 2
METROPOLITANA	SERVIU SANTIAGO	Arturo Prat N° 80, comuna de Santiago
	SERVIU PUENTE ALTO	José Manuel Irrarrázabal N° 0180, Piso 2, Oficina 209, comuna de Puente Alto
	SERVIU SAN BERNARDO	O'Higgins N° 770, comuna de San Bernardo
	SERVIU TALAGANTE	Avenida Bernardo O'Higgins N° 1188, Piso 1, Edificio Servicios Públicos, comuna de Talagante
	SERVIU CHACABUCO ¹	Pendiente direcdón, oficina nueva. Estará en comuna de Colina.
	SERVIU MELIPILLA	Avenida Pablo Neruda N° 0349 (ex Av. Santiago), Departamento 11 y 12
O´HIGGINS	SERVIU RANCAGUA	Brasil N° 912, comuna de Rancagua

¹ Como oficina nueva, no presenta registros de atención. Inicia sus operaciones en el 2025.

REGIÓN	SUCURSAL	DIRECCIÓN
MAULE	SERVIU SAN FERNANDO	Cardenal Caro N° 530, comuna de San Fernando
	SERVIU TALCA	Calle 2 Norte N° 720, comuna de Talca
	SERVIU CURICÓ	Carmen N° 560, Piso 2, comuna de Curicó
BIOBÍO	SERVIU LINARES	Freire N° 680, comuna de Linares
	SERVIU CONCEPCIÓN	Arturo Prat N° 575, comuna de Concepción
ÑUBLE	SERVIU LOS ÁNGELES	Colón N° 950, comuna de Los Ángeles
	SERVIU CHILLÁN	18 de septiembre N° 530, comuna de Chillán
LA ARAUCANÍA	SERVIU TEMUCO	Bernardo O´ Higgins N° 830, comuna de Temuco
	SERVIU ANGOL	Lautaro N° 226, Piso 2, comuna de Angol
LOS RÍOS	SERVIU VALDIVIA	Avenida Alemania N° 799, comuna de Valdivia
LOS LAGOS	SERVIU PUERTO MONTT	Urmeneta N° 680, comuna de Puerto Montt
	SERVIU OSORNO	Juan Mackenna N° 851, comuna de Osorno
	SERVIU CASTRO	Balmaceda N° 261, comuna de Castro
AYSÉN, DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	SERVIU COYHAIQUE	Ramón Freire N° 5, comuna de Coyhaique
MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA	SERVIU PUNTA ARENAS	Calle Croacia N° 722, Piso 1, comuna de Punta Arenas

3.1.- TOTAL DE OFICINAS CON NÚMERO DE ATENCIONES Y TÓTEMS

Nº	OFICINAS OIRS	Nº DE CONSULTAS PRESENCIALES	TIKETS EMITIDOS	Nº DE TÓTEMS
1	SEREMI V REGIÓN	605	1.374	1
2	SERVIU MELIPILLA	6.147	5.119	1
3	SERVIU SAN ANTONIO	5.714	6.194	1
4	SERVIU COYHAIQUE	577	6.252	1
5	SERVIU CASTRO	6.609	6.292	1
6	SERVIU TALAGANTE	6.278	6.293	1
7	SERVIU ANGOL	7.371	7.586	1
8	SERVIU SAN FERNANDO	6.439	7.876	1
9	SERVIU OSORNO	5.690	8.549	1
10	SERVIU PUNTA ARENAS	5.031	9.589	1
11	SERVIU OVALLE	7.830	9.797	1
12	SERVIU PUENTE ALTO	9.571	11.684	1
13	SERVIU LINARES	11.765	12.034	1
14	SERVIU CHILLÁN	2.862	12.719	1
15	SERVIU SAN BERNARDO	12.906	12.728	1
16	SERVIU RANCAGUA	11.116	13.191	1
17	SERVIU COPIAPÓ	13.762	13.769	1

Nº	OFICINAS OIRS	Nº DE CONSULTAS PRESENCIALES	TICKETS EMITIDOS	Nº DE TÓTEMs
18	SERVIU VALPARAÍSO	16.356	14.426	1
19	SERVIU VALDIVIA	5.875	14.495	1
20	SERVIU CURICÓ	12.745	14.861	1
21	SERVIU LOS ÁNGELES	12.508	15.106	1
22	SERVIU LA SERENA	12.966	15.250	1
23	SERVIU TARAPACÁ	14.389	16.217	1
24	SERVIU PUERTO MONTT	9.421	16.674	1
25	SERVIU ARICA Y PARINACOTA	15.618	18.171	1
26	SERVIU TEMUCO	15.621	19.753	1
27	SERVIU ANTOFAGASTA	17.901	21.970	1
28	SERVIU CHACABUCO*	0	0	1
29	SERVIU TALCA	23.048	23.110	2
30	SERVIU CONCEPCIÓN	12.646	28.028	2
31	SERVIU SANTIAGO	51.621	61.797	3
	Total general**	340.988	430.904	35

* Oficina nueva, inicia operaciones en 2025. Corresponde a provincia Chacabuco, Región Metropolitana.
** Fuente: CRM registros atención presencial y administrador de fila, año 2023.

3.2.- DICCIONARIO DE DATOS PARA REGISTROS HISTÓRICOS

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	TIPO DE CAMPO
SUCURSAL	Agencia/Oficina/Sucursal de las atenciones que genera el registro	String	No calculado
TICKET EMITIDOS	Número total de <i>tickets</i> generados por el administrador	String	No calculado
TICKET ATENDIDOS	Número total de <i>tickets</i> atendidos	String	No calculado
ABANDONOS	Número de <i>tickets</i> no atendidos	String	No calculado
NIVEL ATENCIÓN	Porcentaje de usuarios atendidos v/s el total de <i>tickets</i> emitidos	String	Calculado
NIVEL SERVICIO	Porcentaje de usuarios que fueron atendidos antes de x minutos	String	Calculado
T. MIN. ESPERA	Tiempo mínimo de espera	String	Calculado
T. PROM. ESPERA	Tiempo promedio de espera	String	Calculado
T. MAX. ESPERA	Tiempo máximo de espera	String	Calculado
T. MIN. ATENCIÓN	Tiempo mínimo de espera	String	Calculado
T. PROM. ATENCIÓN	Tiempo promedio de atención	String	Calculado
T. MAX. ATENCIÓN	Tiempo máximo de atención	String	Calculado
TIEMPO_ESPERA	Tiempo en Espera (Formato HH:MM:SS)	String	No calculado
SEG_ESPERA	Segundos en Espera	INT	No calculado
DÍA DE LA SEMANA	Día de la semana de la atención	String	No calculado
ANYO	Año de Atención	INT	No calculado
MES	Mes de la atención	String	No calculado

ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	TIPO DE CAMPO
FECHA	Fecha de la atención (formato YYYYMMDD)	INT	No calculado
USUARIO_NOMBRE	Nombre del usuario	String	No calculado
USUARIO_ID	Identificador del usuario	String	No calculado
SEG_ATENCION_TOTAL	Segundos en atención total	INT	No calculado
SEG_POST	Segundos en post-atención	INT	No calculado
SEG_ATENCION	Segundos en Atención	INT	No calculado
SEG_ACERCAMIENTO	Segundos en Acercamiento	INT	No calculado
TIEMPO_ESPERA	Tiempo en Espera (Formato HH:MM:SS)	String	No calculado
NUMERO	Número de <i>ticket</i>	String	No calculado
LETRAFILA	Letra de secuencia	String	No calculado
FILA	Fila de atención	String	No calculado
NOMBRE	Nombre del ejecutivo de atención	String	No calculado

III. ANEXOS

ANEXO 1a

ANTECEDENTES DEL PROPONENTE
(para persona natural)

IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE	
Nombre	
Rol Único Nacional	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Correo electrónico	
Dirección web	

IDENTIFICACIÓN DEL EJECUTIVO DEL CONTRATISTA	
Nombre	
Cargo	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Número celular	
Correo electrónico	

ANEXO 1b

ANTECEDENTES DEL PROPONENTE
(para persona jurídica)

IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE	
Razón social	
Rol Único Tributario	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Correo electrónico	
Dirección web	

IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	
Nombre	
Rol Único Nacional	
Cargo	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Número celular	
Correo electrónico	

IDENTIFICACIÓN DEL EJECUTIVO DEL CONTRATISTA	
Nombre	
Cargo	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Número celular	
Correo electrónico	

ANEXO 1c

ANTECEDENTES DEL PROPONENTE
(para Unión Temporal De Proveedores)

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROPONENTES PARTICIPANTES DE LA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES		
Persona natural o jurídica	Nombre o razón social	Rol Único Nacional o Rol Único Tributario

IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA UNIÓN TEMPORAL	
Nombre	
Rol Único Nacional	
Cargo	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Número celular	
Correo electrónico	
Nombre/Razón Social y RUN/RUT a quien se le realizará el pago	

IDENTIFICACIÓN DEL EJECUTIVO DEL CONTRATISTA	
Nombre	
Cargo	
Domicilio	
Comuna	
Ciudad	
Número telefónico	
Número celular	
Correo electrónico	

ANEXO 2a

DECLARACIÓN SIMPLE PARA CONDICIONES DEL SERVICIO
(para persona natural)

Yo, _____, RUN N° _____, domiciliado en _____, para los efectos de la presente oferta, declaro que conozco y me comprometo a dar cumplimiento íntegro, completo y oportuno, a las condiciones establecidas en los puntos 2.4.- “Especificaciones del servicio”, 2.5.- “Soporte y mantención” y 2.6.- “Entrenamiento, documentación, análisis” todas de las Bases Técnicas.

Firma

_____ de _____ de 2025.

ANEXO 2b

DECLARACIÓN SIMPLE PARA CONDICIONES DEL SERVICIO
(para persona jurídica)

Yo _____, RUN N° _____, domiciliado en _____, en mi calidad de representante legal del proveedor _____, RUT N° _____, para los efectos de la presente oferta, declaro que conozco y me comprometo a dar cumplimiento íntegro, completo y oportuno, a las condiciones establecidas en los puntos 2.4.- “Especificaciones del servicio”, 2.5.- “Soporte y mantención” y 2.6.- “Entrenamiento, documentación, análisis” todas de las Bases Técnicas .

Firma representante(s) legal(es)

_____ de _____ de 2025.

ANEXO 2c

DECLARACIÓN SIMPLE PARA CONDICIONES DEL SERVICIO
(PARA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES)

Yo, _____, RUN N° _____,
domiciliado en _____, en mi calidad de
representante de la Unión Temporal de Proveedores compuesta por los integrantes
_____, RUT N° _____; y,
_____, RUT N° _____, para los efectos de
la presente oferta, declaro que conozco y me comprometo a dar cumplimiento íntegro, completo y
oportuno, a las condiciones establecidas en los puntos 2.4.- “Especificaciones del servicio” 2.5.-
“Soporte y mantención” y 2.6.- “Entrenamiento, documentación, análisis” todos de las Bases
Técnicas.

Firma representante(s) legal(es)

_____ de _____ de 2025.

ANEXO 3

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

MANDANTE	SERVICIO DESARROLLADO	FECHA DE EJECUCIÓN		DATOS DE CONTACTO			
		INICIO	TÉRMINO	NOMBRE	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO

Nota: el oferente podrá agregar más filas de considerarlo necesario.

Firma

de de 2025.

ANEXO 4

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

CONDICIÓN	CANTIDAD DE DÍAS CORRIDOS
Plazo de implementación del servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país.	

Firma

_____ de _____ de 2025.

ANEXO 5

PROPUESTA ECONÓMICA

En el presente anexo, se debe ingresar el monto neto correspondiente al servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (usuarios) para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems), de atención de público ubicadas a lo largo del país, considerándose el presupuesto estimado de \$130.000.000.- (Ciento treinta millones de pesos), indicado en el punto 1.6.5.- “Presupuesto estimado” de las Bases Administrativas:

	DESCRIPCIÓN	MONTO MENSUAL NETO	CANTIDAD DE MESES	MONTO TOTAL NETO
1	Servicio de arriendo de una (01) Plataforma de Gestión de Clientes (personas usuarias), para las treinta y una (31) oficinas (35 tótems)	\$	24	\$
IVA				\$
TOTAL				\$

Declare si en su oferta económica entrega servicios exentos de impuestos. (Maque con una x)	SÍ	NO

Firma

____ de _____ de 2025.

- 3) **DESÍGNASE** a la Encargada de la Sección Gestión de Compras y Contratos de la División Administrativa del MINVU o quien le subroque o reemplace, como encargada de la custodia de las ofertas que se reciban en la licitación pública que por este acto se autoriza, conforme a lo dispuesto en el artículo 49 del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
- 4) **DESÍGNASE** a los siguientes funcionarios como integrantes de la comisión encargada de evaluar las ofertas que se presenten a la licitación que por este acto se autoriza, en calidad de titular o suplente en caso de ausencia o abstención de uno o más de los funcionarios designados para estos efectos.

NOMBRE	CARGO	CALIDAD
Nélida Cousiño Cornejo	Analista Atención Presencial - SIAC	Titular
Alejandra Fuentes Burotto	Abogada - DIJUR	Titular
Boris Bravo Rodríguez	Analista de Control de Gestión - SIAC	Titular
José Claudio Paredes Pizarro	Profesional - DINFO	Titular
Claudio Pastenes Quinsacara	Profesional DINFO	Suplente
Alberto Peña Cortés	Abogado - DIJUR	Suplente

- 5) **DESÍGNASE** como Administrador del Contrato al Coordinador Nacional SIAC, o quien le subroque o reemplace, designación que deberá ser ratificada en el acto administrativo que apruebe el contrato respectivo.
- 6) **DESÍGNASE** como Contraparte Técnica del MINVU, en calidad de titular a la funcionaria María Teresa Zúñiga Silva; y, en calidad de suplente en caso de ausencia de la funcionaria designada como titular, a la funcionaria Jeniffer Soledad Varela Mercado, designaciones que deberán ser ratificadas en el acto administrativo que apruebe el contrato respectivo.
- 7) **PUBLÍQUESE** el presente acto administrativo en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, portal <https://www.mercadopublico.cl>, acto que estará a cargo de la Sección Gestión de Compras y Contratos de este Ministerio.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Vania Rosana Navarro Morales

OID.2.5.4.97=61801000-7, CN=Vania Rosana Navarro Morales, SERIALNUMBER=13891578-6, G=Vania Rosana, SN=Navarro Morales, T=Jefa División Finanzas, OU=División Finanzas, O=Ministerio De Vivienda y Urbanismo - MINVU, C=CL

Distribución:

- Gabinete Subsecretaría.
- Contraloría Interna Ministerial.
- División Administrativa.
- Departamento de Compras y Servicios Generales – DIVAD.
- Sección Gestión de Compras y Contratos – DIVAD.
- Sección Planificación y Presupuesto – DIVAD.
- Sección Partes y Archivos – DIVAD.
- Sistema Integrado de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana.

La institución o persona ante quien se presente este documento, podrá verificarlo en www.minvu.cl, en la sección “Verificación de Documentación Electrónica”, con la siguiente información:

Folio: **1231**

Timbre: **jk6y3xndkg**